



**2021**

**LAPORAN  
AKHIR**

**SURVEI  
KEPUASAN  
MASYARAKAT  
LAYANAN KEARSIPAN  
PADA DINAS PERPUSTAKAAN  
DAN KEARSIPAN KOTA BLITAR**



## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>2</b>
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Dasar Hukum .....	3
1.3 Maksud dan Tujuan.....	4
1.4 Sasaran.....	5
1.5 Ruang Lingkup.....	8
1.6 Keluaran Yang Diharapkan .....	10
1.7 Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II PROFIL DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA BLITAR</b> .....	<b>13</b>
<b>BAB III TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>20</b>
3.1 Gambaran Umum Kota Blitar.....	20
3.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	23
3.3 Survei Kepuasan Masyarakat.....	23
3.4 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	25
<b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>28</b>
4.1 Sumber Data .....	28
4.2 Penetapan Responden dan Lokasi Survei.....	28
4.3 Metode Pengambilan Sampel.....	29
4.4 Pelaksanaan Survei.....	29
4.5 Langkah Penelitian .....	30
4.6 Metode Analisis Data .....	34
<b>BAB V HASIL DAN ANALISIS</b> .....	<b>36</b>
5.1 Karakteristik Responden .....	36
5.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar.....	44
5.3 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar dengan Tahun Sebelumnya	52
5.4 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Arsip di OPD Kota Blitar .....	53
5.5 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Lingkungan OPD Kota Blitar dengan Tahun Sebelumnya.....	61



5.6 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Arsip di Kelurahan Kota Blitar.....	62
5.7 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kelurahan Kota Blitar dengan Tahun Sebelumnya.....	70
5.8 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Arsip di Sekolah Kota Blitar.....	71
5.9 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Sekolah Kota Blitar dengan Tahun Sebelumnya.....	77
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>80</b>
5.1 Kesimpulan .....	80
5.2 Rekomendasi.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>87</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kecamatan, Ibukota Kecamatan, dan Luas Daerah.....	21
Tabel 3.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	26
Tabel 4.1 Jumlah Sampel di Setiap Intansi di Kota Blitar .....	29
Tabel 5.1 Karakteristik Responden OPD dan Jenis Layanan Arsip yang Sering Diterima.....	40
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Kelurahan dan Jenis Layanan Arsip yang Sering Diterima .....	40
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Sekolah dan Jenis Layanan Arsip yang Sering Diterima .....	41
Tabel 5.4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan .....	44
Tabel 5.5 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 dengan Tahun 2021 .....	52
Tabel 5.6 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Arsip di OPD Kota Blitar.....	53
Tabel 5.7 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan OPD Tahun 2020 dengan Tahun 2021 .....	61
Tabel 5.8 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Arsip di Kelurahan Kota Blitar .....	62
Tabel 5.9 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Tahun 2020 dengan Tahun 2021.....	70
Tabel 5.10 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Arsip di Sekolah Kota Blitar .....	71
Tabel 5.11 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat di Sekolah Tahun 2020 dengan Tahun 2021.....	78



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar .....	18
Gambar 3.1 Peta Kota Blitar.....	20
Gambar 3.2 Persentase Penduduk berdasarkan Jenis Kelamin .....	22
Gambar 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Gambar 5.2 Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	37
Gambar 5.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	37
Gambar 5.4 Jenis Layanan yang Banyak Diterima di Lingkup OPD .....	38
Gambar 5.5 Jenis Layanan yang Banyak Diterima di Lingkup Kelurahan .....	39
Gambar 5.6 Jenis Layanan yang Banyak Diterima di Lingkup Sekolah.....	39
Gambar 5.7 Pengetahuan Responden Terkait Arsip .....	42
Gambar 5.8 Pengetahuan Responden Terkait Kearsipan .....	43
Gambar 5.9 Unsur Persyaratan pada Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar .....	46
Gambar 5.10 Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar .....	46
Gambar 5.11 Unsur Waktu pada Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar .....	47
Gambar 5.12 Unsur Tarif dan Biaya pada Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar .....	48
Gambar 5.13 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar .....	48
Gambar 5.14 Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar .....	49
Gambar 5.15 Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar .....	50
Gambar 5.16 Unsur Penanganan Pengaduan Saran pada Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar .....	50
Gambar 5.17 Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar .....	51
Gambar 5.18 Unsur Persyaratan pada Layanan Arsip di Lingkungan OPD Kota Blitar.....	54
Gambar 5.19 Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Layanan Arsip di Lingkungan OPD Kota Blitar .....	55
Gambar 5.20 Unsur Waktu pada Layanan Arsip di Lingkungan OPD Kota Blitar .....	56
Gambar 5.21 Unsur Tarif dan Biaya pada Layanan Arsip di Lingkungan OPD Kota Blitar .....	57





Gambar 5.22 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Arsip di Lingkungan OPD Kota Blitar .....	57
Gambar 5.23 Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Arsip di Lingkungan OPD Kota Blitar .....	58
Gambar 5.24 Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Arsip di Lingkungan OPD Kota Blitar .....	59
Gambar 5.25 Unsur Penanganan Pengaduan Saran pada Layanan Arsip di Lingkungan OPD Kota Blitar .....	59
Gambar 5.26 Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan Arsip di Lingkungan OPD Kota Blitar .....	60
Gambar 5.27 Unsur Persyaratan pada Layanan Arsip di Kelurahan Kota Blitar .....	63
Gambar 5.28 Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Layanan Arsip di Kelurahan Kota Blitar .....	64
Gambar 5.29 Unsur Waktu pada Layanan Arsip di Kelurahan Kota Blitar .....	65
Gambar 5.30 Unsur Tarif dan Biaya pada Layanan Arsip di Kelurahan Kota Blitar.....	66
Gambar 5.31 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Arsip di Kelurahan Kota Blitar .....	66
Gambar 5.32 Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Arsip di Kelurahan Kota Blitar .....	67
Gambar 5.33 Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Arsip di Kelurahan Kota Blitar.....	68
Gambar 5.34 Unsur Penanganan Pengaduan Saran pada Layanan Arsip di Kelurahan Kota Blitar .....	68
Gambar 5.35 Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan Arsip di Kelurahan Kota Blitar .....	69
Gambar 5.36 Unsur Persyaratan pada Layanan Arsip di Sekolah Kota Blitar .....	72
Gambar 5.37 Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Layanan Arsip di Sekolah Kota Blitar.....	73
Gambar 5.38 Unsur Waktu pada Layanan Arsip di Sekolah Kota Blitar .....	73
Gambar 5.39 Unsur Tarif dan Biaya pada Layanan Arsip di Sekolah Kota Blitar .....	74
Gambar 5.40 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Arsip di Sekolah Kota Blitar.....	74
Gambar 5.41 Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Arsip di Sekolah Kota Blitar .....	75
Gambar 5.42 Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Arsip di Sekolah Kota Blitar.....	75
Gambar 5.43 Unsur Penanganan Pengaduan Saran pada Layanan Arsip di Sekolah Kota Blitar.....	76



Gambar 5.44 Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan Arsip di Sekolah Kota  
Blitar..... 77



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**





## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pemerintah sebagai penyedia dan penata layanan memiliki kewajiban untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Namun, keberhasilan Pemerintah dalam menjalankan perannya sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan publik yang disediakan. Hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengamanahkan dan mewajibkan Pemerintah baik Pemerintah Pusat maupun Daerah untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur terhadap kinerja pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Masyarakat menjadi subyek penilai utama dari Survei Kepuasan Masyarakat, hal ini jelas dikarenakan masyarakat merupakan pengguna atau penerima layanan suatu jasa publik.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar merupakan pelaksana dan penyelenggara urusan wajib non pelayanan dasar yang merupakan salah satu institusi pelayanan publik. Sesuai dengan ketersediaan sumber daya saat ini, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar menyelenggarakan layanan kearsipan kepada Perangkat Daerah dan Lembaga Pendidikan di Kota Blitar. Beberapa pelayanan yang telah diberikan adalah fasilitasi sarana kearsipan, konsultasi kearsipan, layanan *scanning*, dan pelayanan-pelayanan lainnya. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, salah satu upaya yang harus



dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna atau penerima layanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar.

## **1.2 Dasar Hukum**

Dasar hukum dalam Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009;
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;



7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
10. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
11. Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Kearsipan;
12. Peraturan Walikota Blitar Nomor 69 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Maksud dilakukannya Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar adalah untuk mengetahui penilaian kinerja unit pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar.



Tujuan dilaksanakannya kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar.
2. Menganalisis tingkat kepuasan (penilaian) masyarakat pada pelayanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar sebagai bahan penetapan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas layanan publik di tahun selanjutnya.
3. Mengidentifikasi indikator pelayanan apa saja yang masih perlu ditingkatkan pada pelayanan kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar.

#### **1.4 Sasaran**

Sasaran kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar, meliputi 26 (dua puluh enam) Organisasi Perangkat Daerah termasuk 6 (enam) bagian pada Sekretariat Daerah, 9 (sembilan) SMP Negeri, 6 (enam) SD Negeri, 3 (tiga) Kecamatan dan 21 (dua puluh satu) Kelurahan di Kota Blitar sebagai berikut :

##### **A. ORGANISASI PERANGKAT DAERAH TERDIRI DARI :**

1. Sekretariat Daerah (terdiri dari 6 Unit Kerja/Bagian)
2. Sekretariat DPRD
3. Inspektorat Daerah
4. Badan Kepegawaian Daerah



5. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
6. Badan Kesatuan Bangsa, Politik, dan PBD
7. Dinas Pemberdayaan Perempuan, PA, PP, dan KB
8. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
9. Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Dan PTSP
10. Dinas Perumahan Rakyat
11. Badan Keuangan dan Aset Daerah
12. Dinas Sosial
13. Dinas Kesehatan
14. Dinas Pendidikan
15. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
16. Dinas Lingkungan Hidup
17. Dinas Perhubungan
18. Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian
19. Dinas Perdagangan dan Perindustrian
20. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan
21. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
22. Dinas Koperasi dan UKM
23. Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik
24. Dinas Kepemudaan Dan Olah Raga
25. Satuan Polisi Pamong Praja
26. Sekretariat Umum KPUD



**B. SMP NEGERI**

1. SMP Negeri 1 Kota Blitar
2. SMP Negeri 2 Kota Blitar
3. SMP Negeri 3 Kota Blitar
4. SMP Negeri 4 Kota Blitar
5. SMP Negeri 5 Kota Blitar
6. SMP Negeri 6 Kota Blitar
7. SMP Negeri 7 Kota Blitar
8. SMP Negeri 8 Kota Blitar
9. SMP Negeri 9 Kota Blitar

**C. SD NEGERI**

1. SD Negeri Sentul 1
2. SD Negeri Kauman 2
3. SD Negeri Kepanjenkidul 2
4. SD Negeri Kepanjenlor 2
5. SD Negeri Tanggung 1
6. SD Negeri Bendo 1

**D. KECAMATAN DAN KELURAHAN**

1. KECAMATAN SANANWETAN
  - 1) Kelurahan Sananwetan
  - 2) Kelurahan Gedog
  - 3) Kelurahan Bendogerit
  - 4) Kelurahan Karangtengah
  - 5) Kelurahan Klampok





- 6) Kelurahan Plosokerep
- 7) Kelurahan Rembang
2. KECAMATAN KEPANJEN KIDUL
  - 1) Kelurahan Kepanjenkidul
  - 2) Kelurahan Sentul
  - 3) Kelurahan Tanggung
  - 4) Kelurahan Kauman
  - 5) Kelurahan Bendo
  - 6) Kelurahan Kepanjenlor
  - 7) Kelurahan Ngadirejo
3. KECAMATAN SUKOREJO
  - 1) Kelurahan Sukorejo
  - 2) Kelurahan Tlumpu
  - 3) Kelurahan Turi
  - 4) Kelurahan Pakunden
  - 5) Kelurahan Blitar
  - 6) Kelurahan Tanjungsari
  - 7) Kelurahan Karang Sari

### **1.5 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengguna Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei



Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

1. Menyusun dan merumuskan instrumen survei
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
3. Menentukan responden
4. Melaksanakan survei
5. Identifikasi atas 9 (sembilan) unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

yaitu :

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem Mekanisme dan Prosedur
- 3) Waktu penyelesaian
- 4) Biaya/tarif
- 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan
- 6) Kompetensi pelaksana
- 7) Perilaku pelaksana
- 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- 9) Sarana dan Prasarana

Ditambah dengan pertanyaan dan pernyataan terbuka tentang arsip dan kearsipan pada kuesioner

6. Melakukan pengolahan, analisis dan penyajian hasil survei kepuasan masyarakat terhadap kinerja layanan kearsipan



## 1.6 Keluaran Yang Diharapkan

Keluaran yang diharapkan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar adalah diperolehnya Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar yang terdokumentasikan dalam Dokumen SKM Layanan Kearsipan.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Laporan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar disusun dengan sistematika sebagai berikut:

**Bab I Pendahuluan**, meliputi latar belakang, dasar hukum, maksud dan tujuan, sasaran, ruang lingkup, keluaran yang diharapkan dan sistematika penulisan.

**Bab II Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar.**

**Bab III Tinjauan Pustaka**, meliputi gambaran umum Kota Blitar, kualitas pelayanan publik, survei kepuasan masyarakat, serta indeks kepuasan masyarakat.

**Bab IV Metodologi Penelitian**, meliputi pelaksanaan survei, metode pengambilan sampel, langkah penelitian, dan metode analisis data.

**Bab V Hasil dan Pembahasan**, meliputi karakteristik responden, hasil survei kepuasan masyarakat serta perbandingan nilai indeks kepuasan masyarakat dengan tahun sebelumnya.



**Bab VI Kesimpulan dan Rekomendasi**, meliputi kesimpulan dan rekomendasi.



**BAB II**  
**PROFIL DINAS PERPUSTAKAAN**  
**DAN KEARSIPAN KOTA BLITAR**



## BAB II

### PROFIL DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA BLITAR

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar ini memiliki fungsi dan peran yang sangat strategis dalam rangka mengembangkan otonomi daerah, hal ini ditunjang oleh Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Blitar Tahun 2016 Nomor 4). Berdasarkan Peraturan Daerah tersebut, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar mengemban amanah sebagai pelaksana Urusan Wajib Perpustakaan dan Urusan Wajib Kearsipan.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. Lembaga Kearsipan Daerah dalam hal ini Dinas Perpustakaan dan Kearsipan mempunyai kewajiban melakukan pengelolaan arsip statis bernilai guna kesejarahan dan bertanggung jawab atas pengelolaan inaktif arsip yang memiliki retensi sekurangnya-kurangnya 10 tahun. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan memiliki tugas dan kewenangan melaksanakan Pengembangan dan Pengelolaan Arsip Daerah, Pembinaan, Pemasyarakatan dan Pengawasan Kearsipan Serta Layanan, Implementasi dan Pengembangan Sistem Informasi Kearsipan.

Dasar hukum pembentukan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar adalah Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 4 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Blitar Tahun 2016 Nomor 4) dengan nomenklatur Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar berupa Dinas tipe C. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang perpustakaan





dan kearsipan dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan di bidang perpustakaan dan kearsipan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan.

Berdasarkan Peraturan Walikota Blitar Nomor 69 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar, melaksanakan fungsi sebagai berikut:

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang perpustakaan dan kearsipan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. Penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang perpustakaan dan kearsipan;
- c. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang perpustakaan dan kearsipan;
- d. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang perpustakaan dan kearsipan;
- e. Pengkajian dan pengembangan sistem perpustakaan dan kearsipan;
- f. Pelaksanaan kerjasama dengan lembaga/dinas/instansi terkait bidang perpustakaan dan kearsipan;
- g. Pelaksanaan pengelolaan dan pengembangan perpustakaan;
- h. Pengkajian dan pengembangan Sistem Informasi Kearsipan dan pembentukan Jaringan Informasi Kearsipan;
- i. Pelaksanaan pengendalian, pengawasan dan pembinaan di bidang



- administrasi kepegawaian, kearsipan, ketatalaksanaan, ketatausahaan, pengelolaan anggaran, perlengkapan, kehumasan dan pelaksanaan tugas dinas;
- j. Pelaksanaan pengembangan kemampuan organisasi meliputi pembinaan personil, administrasi umum, ketatalaksanaan dan sarana prasarana kerja;
  - k. Penyelenggaraan keamanan, kebersihan dan kenyamanan bekerja di lingkungan dinas;
  - l. Penyusunan dan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP);
  - m. Pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan;**
  - n. Pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang penyelenggaraan perpustakaan dan kearsipan;
  - o. Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan public secara berkala melalui *sub domain website* Pemerintah Daerah;
  - p. Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP);
  - q. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas di bidang perpustakaan dan kearsipan;
  - r. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan bidang tugasnya.

Untuk melaksanakan fungsi diatas, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar mempunyai kewenangan :



- a. Penetapan peraturan dan kebijakan penyelenggaraan perpustakaan berdasarkan kebijakan nasional;
- b. Penetapan peraturan dan kebijakan penyelenggaraan jaringan perpustakaan berdasarkan kebijakan nasional;
- c. Penetapan peraturan dan kebijakan pengembangan SDM perpustakaan berdasarkan kebijakan nasional;
- d. Penetapan peraturan dan kebijakan pengembangan organisasi berdasarkan kebijakan nasional;
- e. Penetapan peraturan dan kebijakan di bidang sarana dan prasarana perpustakaan berdasarkan kebijakan nasional;
- f. Pengelolaan dan pengembangan perpustakaan sesuai standar nasional;
- g. Pelayanan perpustakaan untuk masyarakat Kota Blitar;
- h. Pembinaan teknis semua jenis perpustakaan di Kota Blitar;
- i. Pengembangan SDM perpustakaan;
- j. Pengembangan sarana dan prasarana sesuai standar;
- k. Kerjasama dan jaringan perpustakaan;
- l. Pengembangan minat baca masyarakat;
- m. Pengawasan penyelenggaraan perpustakaan di lingkungan daerah Kota Blitar;
- n. Penetapan kebijakan pelestarian koleksi daerah berdasarkan kebijakan nasional;
- o. Penetapan peraturan dan kebijakan pengembangan jabatan fungsional pustakawan sesuai kebijakan nasional;



- p. Penetapan peraturan dan kebijakan penyelenggaraan Sistem Kearsipan dan Sistem Informasi Kearsipan sesuai dengan kebijakan nasional;
- q. Penetapan peraturan dan kebijakan penyelenggaraan Jaringan Informasi Kearsipan sesuai dengan kebijakan nasional;
- r. Penetapan peraturan dan kebijakan penyelenggaraan kearsipan dinamis sesuai dengan kebijakan nasional;
- s. Penetapan peraturan dan kebijakan penyelenggaraan kearsipan statis sesuai dengan kebijakan nasional;
- t. Penetapan peraturan dan kebijakan pengembangan sumber daya kearsipan sesuai dengan kebijakan nasional;
- u. Penetapan peraturan dan kebijakan penggunaan sarana dan prasarana kearsipan sesuai dengan kebijakan nasional;
- v. Pembinaan kearsipan terhadap pencipta arsip di lingkungan Pemerintah Kota Blitar;
- w. Pengelolaan arsip inaktif SKPD yang memiliki retensi sekurang-kurangnya 10 (seuluh) tahun;
- x. Pemeliharaan arsip vital Pemerintah Kota Blitar;
- y. Perlindungan dan penyelamatan arsip Pemerintah Kota Blitar terhadap bencana dan perubahan kelembagaan satuan kerja perangkat daerah;
- z. Melakukan sosialisasi kearsipan;
- aa. Pengembangan sumber daya manusia kearsipan;
- bb. Pengawasan terhadap penyelenggaraan kearsipan perangkat daerah, kecamatan dan kelurahan.

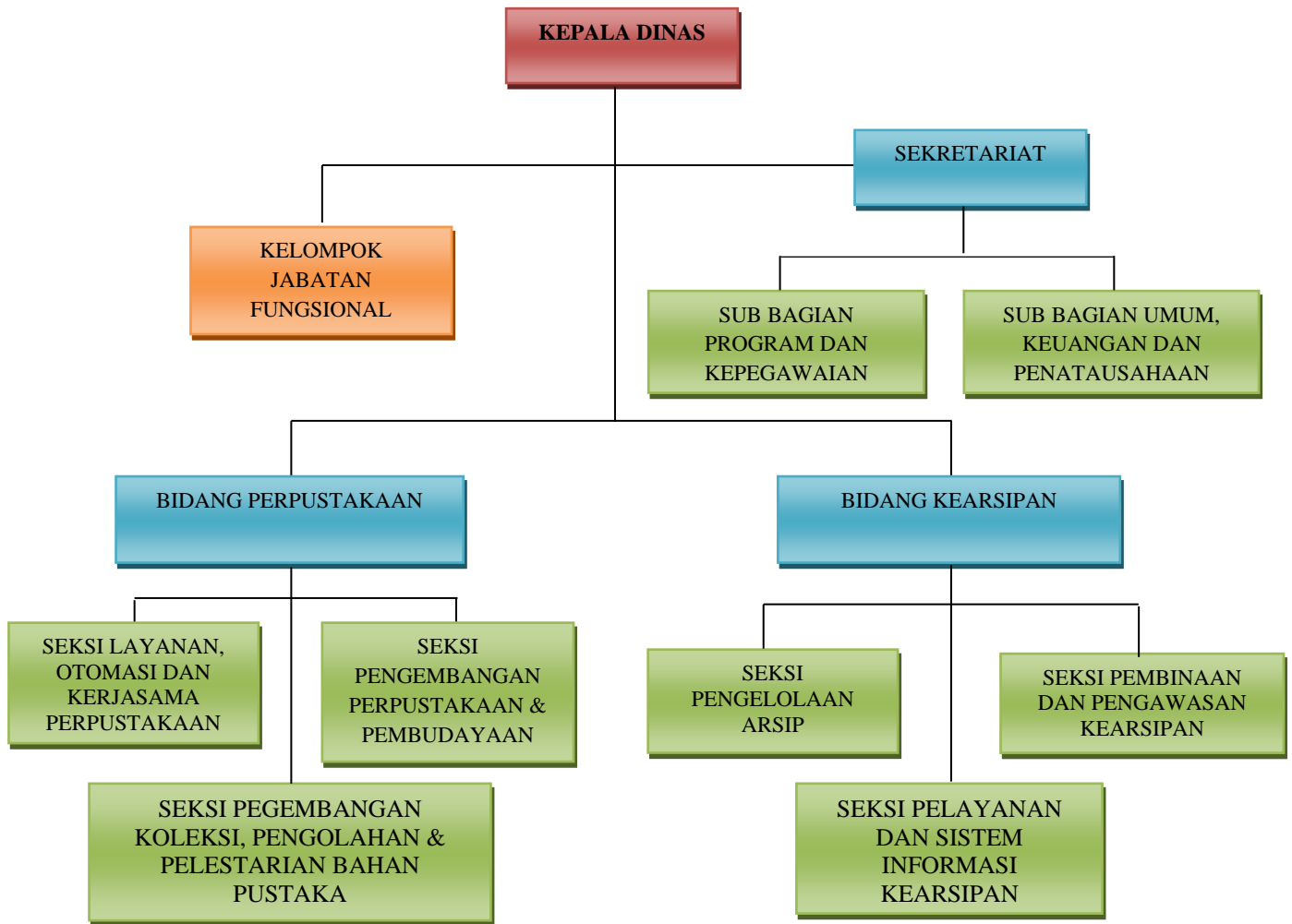


Adapun Susunan organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar, terdiri atas:

- 1. Kepala Dinas**
- 2. Sekretariat dipimpin oleh Sekretaris yang membawahi:**
  - a. Sub Bagian Program dan Kepegawaian
  - b. Sub Bagian Umum, Keuangan dan Penatausahaan Barang
- 3. Bidang Perpustakaan, membawahi:**
  - a. Seksi Layanan, Otomasi & Kerjasama Perpustakaan
  - b. Seksi Pengembangan Koleksi, Pengolahan & Pelestarian Bahan Pustaka
  - c. Seksi Pengembangan Perpustakaan & Pembudayaan Kegemaran Membaca
- 4. Bidang Kearsipan, membawahi:**
  - a. Seksi Pengelolaan Arsip
  - b. Seksi Pelayanan dan Sistem Informasi Kearsipan
  - c. Seksi Pembinaan dan Pengawasan Kearsipan
- 5. Kelompok Jabatan Fungsional**
  - a. Arsiparis
  - b. Pustakawan



Struktur organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sesuai dengan Peraturan Walikota Blitar Nomor 69 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar sebagai berikut.



**Gambar 2.1** Struktur organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar





# **BAB III**

## **TINJAUAN PUSTAKA**





Selatan, memiliki suhu udara cukup sejuk rata-rata 24° C - 34° C karena Kota Blitar berada di kaki Gunung Kelud dan dengan jarak 160 km arah tenggara dari Ibu Kota Provinsi Jawa Timur.

Kota Blitar merupakan wilayah kota terkecil kedua di Provinsi Jawa Timur setelah Kota Mojokerto, semua wilayah dikelilingi Kabupaten Blitar dengan batas-batas sebagai berikut:

- Sebelah Utara: Kecamatan Garum dan Kecamatan Nglegok
- Sebelah Timur: Kecamatan Kanigoro dan Kecamatan Garum
- Sebelah Selatan: Kecamatan Sanankulon dan Kecamatan Kanigoro
- Sebelah Barat: Kecamatan Sanankulon dan Kecamatan Nglegok.

Secara administratif Kota Blitar termasuk dalam wilayah Provinsi Jawa Timur. Kota Blitar terdiri dari 3 wilayah kecamatan, 21 kelurahan dengan luas wilayah keseluruhan mencapai 32,5 km<sup>2</sup>. Pemerintahan Kota Blitar dipimpin oleh walikota dengan pusat pemerintahan Kota Blitar berada di Kecamatan Kepanjenkidul (BPS, Kota Blitar Dalam Angka , 2021).

## B. Luas Wilayah

Kota Blitar memiliki luas wilayah sebesar 32,5 km<sup>2</sup> yang terbagi menjadi 3 kecamatan dan 21 kelurahan.

**Tabel 3.1** Kecamatan, Ibukota Kecamatan, dan Luas Daerah

Kecamatan	Ibukota Kecamatan	Luas (km <sup>2</sup> )
Sukorejo	Kelurahan Sukorejo	9,92
Kepanjenkidul	Kelurahan Bendo	10,50
Sananwetan	Kelurahan Sananwetan	12,15
<b>Kota Blitar</b>	Kecamatan Kepanjenkidul	32,57

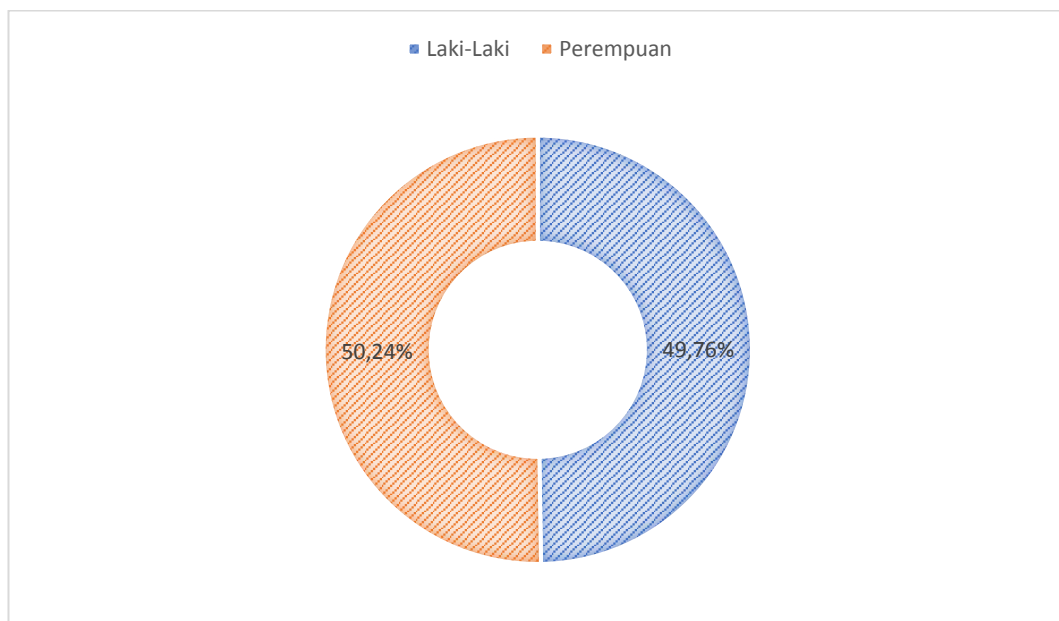
Sumber: BPS Kota Blitar

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa Kecamatan Sananwetan merupakan kecamatan dengan wilayah paling luas di Kota Blitar dengan luas

wilayah sebesar 12,15 km<sup>2</sup>, kemudian Kecamatan Kepanjenkidul dengan luas wilayah sebesar 10,50 km<sup>2</sup>, dan kecamatan dengan luas paling kecil yaitu Kecamatan Sukorejo dengan luas wilayah sebesar 9,92 km<sup>2</sup> (BPS, Kota Blitar Dalam Angka , 2021).

### C. Penduduk

Aspek kependudukan merupakan aspek penting dalam melaksanakan pembangunan, dalam artian penduduk merupakan faktor utama yang dapat bertindak sebagai obyek maupun obyek dalam pembangunan. Penduduk di Kota Blitar pada tahun 2020 mencapai 149.149 jiwa terdiri dari 74.217 jiwa penduduk laki-laki dan 74.932 jiwa penduduk perempuan.



**Gambar 3.2** Persentase Penduduk berdasarkan Jenis Kelamin

Rasio jenis kelamin sebesar 99,05 artinya terdapat 99 laki-laki per 100 perempuan di Kota Blitar. Luas wilayah Kota Blitar sekitar 32,5 km<sup>2</sup>, setiap km<sup>2</sup> ditempati penduduk sebanyak 4.578 orang (BPS, Kota Blitar Dalam Angka , 2021).



### **3.2 Kualitas Pelayanan Publik**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyata diperoleh dengan pelayanan yang masyarakat harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan. Jika jasa yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika jasa diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Pelayanan atau penyampaian terbaik yaitu pelayanan yang dapat diakses masyarakat setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa/layanan tergantung kemampuan penyedia jasa/layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan (Nurdin, 2019).

### **3.3 Survei Kepuasan Masyarakat**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, menerangkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat



terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan, dan netralitas. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilaksanakan oleh penyelenggara layanan publik secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu: perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;





4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

### **3.4 Indeks Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik dapat menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pertanyaan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Pengukuran Skala Likert, setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:



$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = N \quad (1)$$

Sumber: Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar per unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \quad (2)$$

Sumber: Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017

Untuk memudahkan interpretasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar yaitu antara 25 – 100, maka hasil Survei Kepuasan Masyarakat tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25 \quad (3)$$

Sumber: Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

**Tabel 3.2** Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017



# **BAB IV**

## **METODOLOGI PENELITIAN**



## BAB IV

### METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian yang digunakan dalam Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengguna Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar terdiri dari beberapa hal penting yaitu : Sumber Data, Penetapan Responden dan Lokasi Survei, Metode Pengambilan Sampel, Pelaksanaan Survei, Langkah Penelitian dan Metode Analisis Data sebagai berikut :

#### 4.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kearsipan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar adalah data primer dan data sekunder sebagai berikut :

- a. **Data Primer**, diperoleh langsung dengan cara survei menggunakan kuisioner, kepada responden yang telah ditetapkan pada sasaran diatas. Data ini menyangkut pengalaman dan harapan responden terhadap layanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar.
- b. **Data Sekunder**, diperoleh berdasarkan hasil olahan, tabel, grafik, diagram, gambar, buku-buku, literatur, laporan yang telah ada. Data ini terutama menyangkut kajian sebelumnya, NSPK Kearsipan serta standar dan kinerja instansi terkait.

#### 4.2 Penetapan Responden dan Lokasi Survei

Responden dalam penelitian adalah pengguna/penerima layanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar di Organisasi



Perangkat Daerah termasuk Kecamatan, SMP Negeri, SD Negeri dan Kelurahan se-Kota Blitar. Penetapan responden diambil menggunakan proporsi tiap unit pelayanan.

#### 4.3 Metode Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan** atau dihitung dengan menggunakan rumus :

$$S = \{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q\} / \{d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}$$

Pengambilan sampel dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 4.1** Jumlah Sampel di Setiap Intansi di Kota Blitar

No	Instansi	Sasaran Responden	Jumlah Sampel
1	OPD dan Kecamatan	1. Sekretaris OPD 2. Eselon IV di Sekretariat OPD 3. Staf (Pengelola Kearsipan) di Sekretariat OPD	102
2	SMP Negeri	1. Kepala Sekolah 2. Staf (Pengelola Kearsipan)	18
3	SD Negeri	1. Kepala Sekolah 2. Staf (Pengelola Kearsipan)	12
3	KELURAHAN	1. Lurah 2. Sekretaris Kelurahan 3. Staf (Pengelola Kearsipan)	63
<b>TOTAL</b>			<b>195</b>

Sumber: Data Diolah, 2021

#### 4.4 Pelaksanaan Survei

Dalam pelaksanaannya, Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar dilakukan dengan metode *offline*. Metode *offline* yaitu dengan pengisian kuesioner survei yang telah disediakan dengan memberi tanda pada salah satu pilihan jawaban yang telah disediakan sesuai dengan persepsi dan harapan responden serta pengisian jawaban atas



pertanyaan dan pernyataan terbuka tentang arsip dan kearsipan pada kuesioner. Pengisian Survei telah dilaksanakan selama 4 (empat) minggu mulai tanggal 06 September 2021 – 30 September 2021 pada lokasi sasaran yang telah ditetapkan.

#### **4.5 Langkah Penelitian**

Langkah-langkah penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

##### **1. Koordinasi Persiapan Pelaksanaan Pekerjaan**

Tahapan ini untuk mempersiapkan segala sumber daya yang digunakan dalam pelaksanaan pekerjaan antara lain mobilisasi peralatan, perlengkapan kerja, perancangan jadwal kerja dan koordinasi awal dengan instansi terkait

##### **2. Studi Literatur**

Tahap ini adalah tahapan untuk mencari referensi teori-teori dan metodologi yang relevan dengan permasalahan yang ada.

##### **3. Identifikasi Permasalahan**

Tahapan ini adalah tahapan untuk mengenal permasalahan yang akan dibahas, yang akan menentukan kualitas suatu penelitian. Identifikasi permasalahan dilakukan di awal dengan tujuan target indikator penyusunan 9 (sembilan) unsur survei kepuasan masyarakat sesuai Permenpan RB No.14 Tahun 2017 sebagai berikut :

###### **a. Persyaratan**

Pendapat responden mengenai kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.





b. Sistem Mekanisme dan Prosedur

Pendapat responden mengenai kemudahan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan kearsipan.

c. Waktu penyelesaian

Pendapat responden mengenai ketepatan dan kecepatan proses pelayanan kearsipan.

d. Biaya/tarif

Pendapat responden mengenai kewajaran biaya/tarif dalam mendapatkan pelayanan.

e. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Pendapat responden mengenai kesesuaian produk layanan yang diberikan dengan yang responden harapkan.

f. Kompetensi pelaksana

Pendapat responden mengenai kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.

g. Perilaku pelaksana

Pendapat responden mengenai perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pendapat responden mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna/penerima layanan kearsipan.

i. Sarana dan Prasarana

Pendapat responden mengenai kualitas sarana dan prasarana yang disediakan untuk layanan kearsipan.



Ditambah dengan beberapa pertanyaan yang tidak terstruktur/ bersifat terbuka, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

#### **4. Penyusunan Metodologi**

Tahap ini adalah tahapan untuk menyusun langkah-langkah yang akan dilakukan dalam menyelesaikan permasalahan/analisis permasalahan.

#### **5. Penyusunan Laporan Pendahuluan**

Laporan pendahuluan dilakukan untuk hasil awal yang disusun dari konsep Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Arsip untuk sinkronisasi dengan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar dan sebagai bahan dalam melakukan pembahasan pada pekerjaan selanjutnya. Didalamnya juga memuat deskripsi singkat hasil SKM/Nilai IKM Layanan Kearsipan tahun 2020 sebagai referensi awal kegiatan SKM tahun 2021.

#### **6. Pengumpulan Data**

Pada tahapan ini data dan informasi diperoleh dari meliputi 26 (dua puluh enam) Organisasi Perangkat Daerah termasuk 3 (tiga) Kecamatan dan 6 (enam) bagian pada Sekretariat Daerah, 9 (Sembilan) SMP Negeri, 6 (enam) SD Negeri, dan 21 (dua puluh satu) Kelurahan di Kota Blitar.

#### **7. Mengkaji dan Analisis data**

Pada tahap ini dilakukan proses pengolahan data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut bisa dipahami dan bermanfaat sebagai solusi atas permasalahan yang terkait kegiatan Penyusunan



Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Kearsipan Kota Blitar. Analisa data dapat dilengkapi dengan komparasi nilai IKM Layanan Kearsipan Tahun 2020.

**8. Penyusunan Laporan Akhir**

Pada tahap ini dilakukan penyusunan hasil akhir dari pengerjaan analisa untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan / atau Pengguna Layanan Kearsipan di Kota Blitar, sebagai referensi dalam pengambilan kebijakan dan upaya optimalisasi peningkatan kualitas layanan kearsipan Pemerintah Kota Blitar.

**9. Seminar/Presentasi Draft Laporan Akhir**

Pemaparan draft laporan Akhir Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Kearsipan Kota Blitar.

**10. Revisi /Penyempurnaan Laporan**

Revisi dan finalisasi data atau informasi pada draft laporan akhir Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Kearsipan yang berdasarkan hasil presentasi dan review terdapat saran masukan dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar

**11. Penyerahan Laporan Akhir**

Penyerahan hasil akhir berupa Dokumen Hasil SKM Layanan Kearsipan yang telah disusun dari pihak penyedia/pelaksana jasa konsultasi kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar.



#### 4.6 Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan adalah sebagai berikut :

a. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul berdasarkan karakteristik dalam tampilan tabel, grafik, dan diagram sehingga lebih menarik dan mudah dipahami.

b. Perhitungan Nilai SKM

Setiap pertanyaan dalam skala likert dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan dan perhitungan nilai SKM dengan mengacu rumus pada Persamaan (2). Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, maka nilai yang diperoleh dikelompokkan berdasarkan Tabel 3.2.



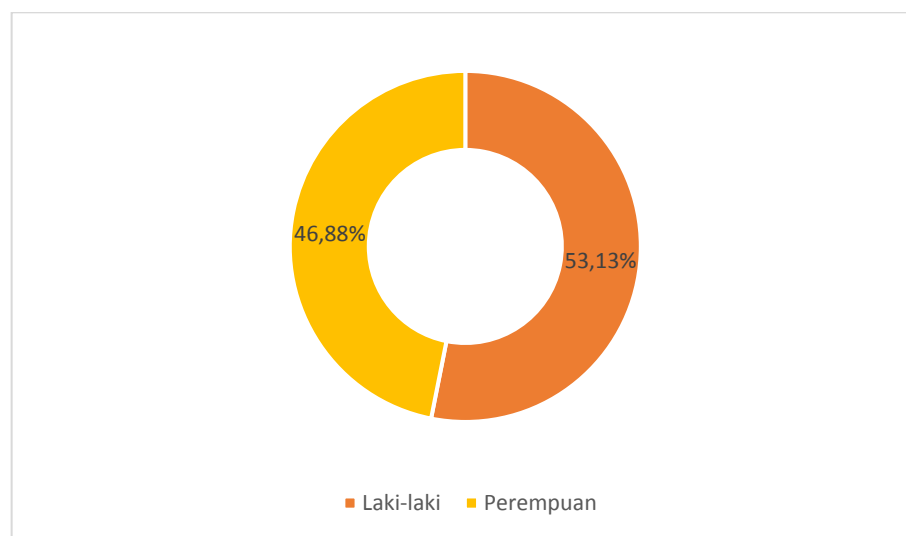
**BAB V**  
**HASIL DAN ANALISIS**

## BAB V

### HASIL DAN ANALISIS

#### 5.1 Karakteristik Responden

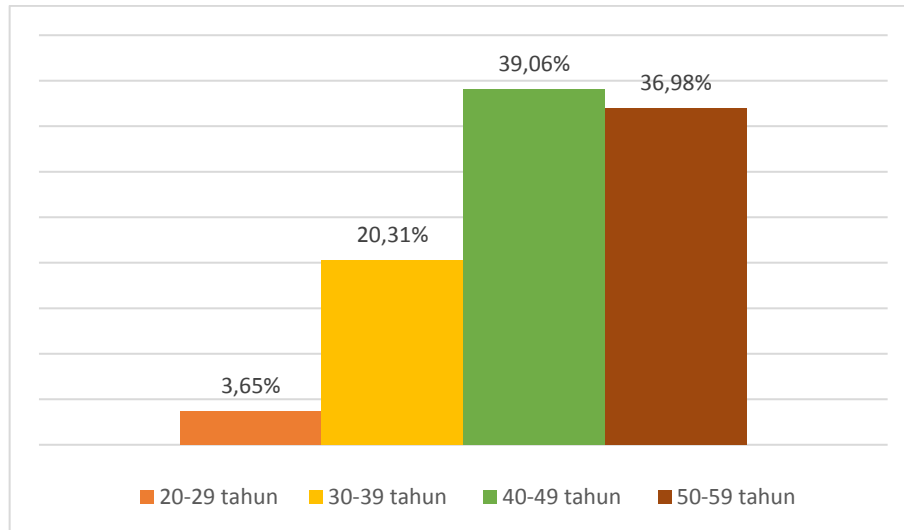
Sampel penelitian yang digunakan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar tahun 2021 berjumlah 195 responden dengan karakteristik sebagai berikut:



**Gambar 5.1** Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber : Data survei diolah, 2021

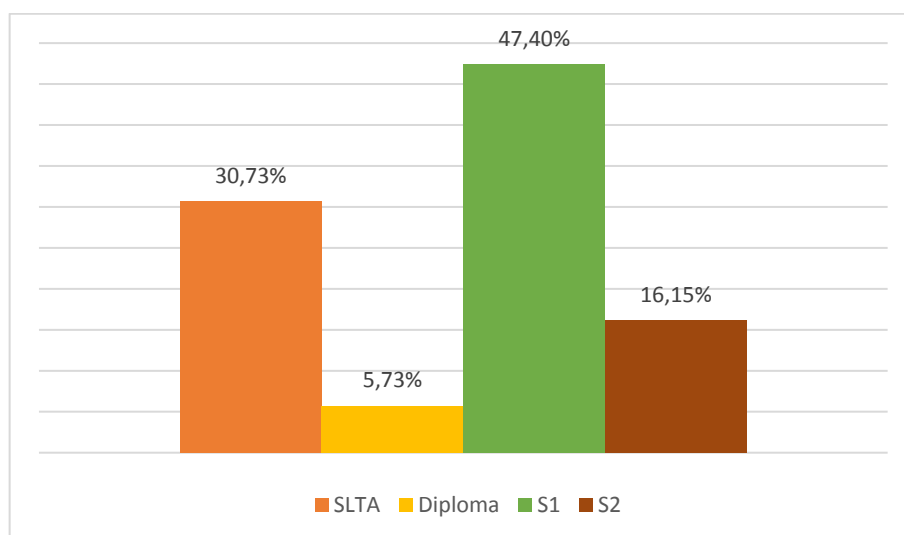
Sebanyak 53,13 persen responden berjenis kelamin laki-laki dan 46,88 persen responden berjenis kelamin perempuan.



**Gambar 5.2** Responden Berdasarkan Kelompok Usia

Sumber : Data survei diolah, 2021

Mayoritas responden yang menerima layanan arsip di Kota Blitar adalah kelompok usia 40 - 50 tahun sebesar 39,06 persen. Kemudian diikuti oleh responden dengan kelompok usia 50 - 59 tahun sebesar 36,98 persen. Kelompok usia 30 - 39 tahun sebesar 20,31 persen dan kelompok usia 20 - 29 tahun sebesar 3,65 persen.

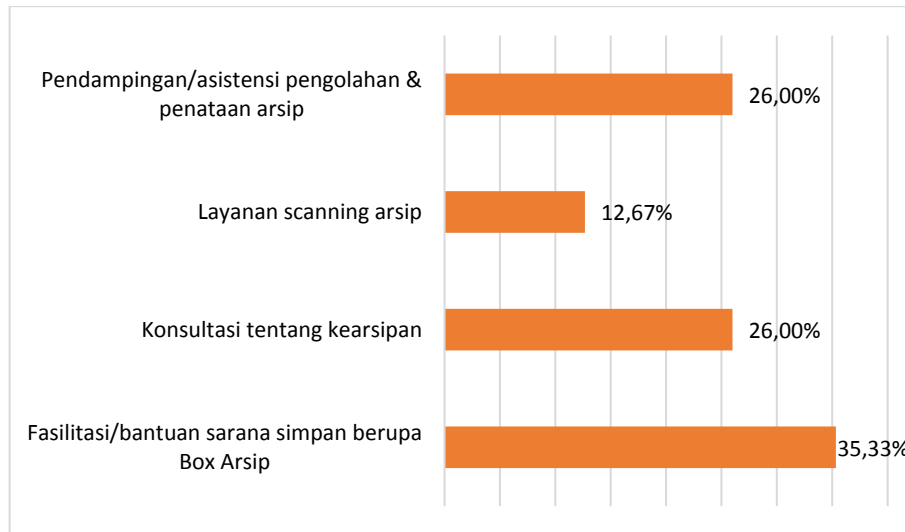


**Gambar 5.3** Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Sumber : Data survei diolah, 2021



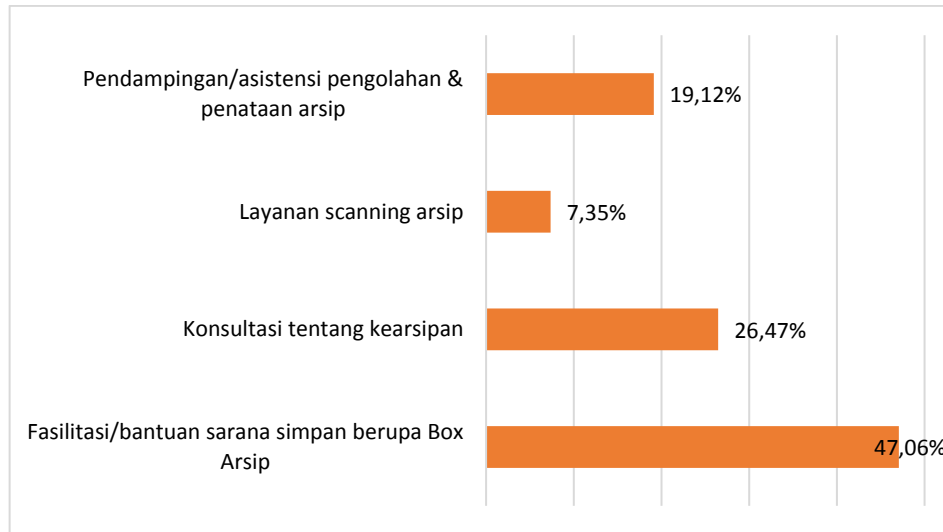
Jika dilihat dari tingkat pendidikannya, sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan terakhir S1 sebesar 47,40 persen. Kemudian diikuti oleh responden dengan latar belakang pendidikan SLTA sebesar 30,73 persen. Sementara responden yang memiliki latar belakang pendidikan S2 ada sebesar 16,15 persen dan Diploma sebesar 5,73 persen.



**Gambar 5.4** Jenis Layanan yang Banyak Diterima di Lingkup OPD

Sumber : Data survei diolah, 2021

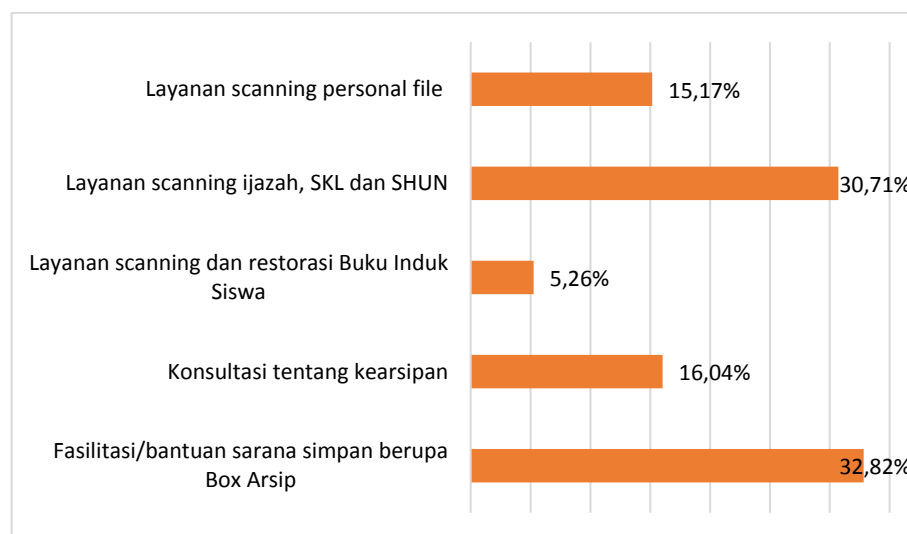
Berdasarkan Gambar 5.4 diketahui bahwa OPD penerima layanan arsip berupa fasilitas/bantuan sarana simpan berupa box arsip sebesar 35,33 persen. Kemudian layanan pendampingan/asistensi pengolahan dan penataan arsip serta layanan konsultasi tentang kearsipan masing-masing sebesar 26,00 persen. Dan layanan scanning arsip sebesar 12,67 persen.



**Gambar 5.5** Jenis Layanan yang Banyak Diterima di Lingkup Kelurahan

Sumber : Data survei diolah, 2021

Hal ini juga terjadi di lingkup kelurahan pada Gambar 5.5 dimana mayoritas responden mendapatkan pelayanan arsip berupa fasilitasi sarana simpan berupa box arsip sebesar 47,06 persen. Kemudian layanan konsultasi tentang kearsipan sebesar 26,47 persen, layanan pendampingan/asistensi pengolahan dan penataan arsip sebesar 19,12 persen. Hanya sedikit yang menggunakan layanan berupa *scanning* arsip yakni 7,35 persen.



**Gambar 5.6** Jenis Layanan yang Banyak Diterima di Lingkup Sekolah



Sumber : Data survei diolah, 2021

Berdasar gambar 5.6. mayoritas responden di sekolah mendapatkan layanan fasilitasi/bantuan sarana simpan berupa box arsip sebesar 32,82 persen kemudian layanan *scanning* ijazah, SKL, dan SHUN sebesar 30,71 persen dan layanan konsultasi tentang kearsipan sebesar 16,04 persen. Sisanya mendapat layanan *scanning personal file* sebesar 15,17 persen serta layanan *scanning* dan restorasi Buku Induk Siswa sebesar 5,26 persen.

Berikut karakteristik jabatan responden yang mendapatkan pelayanan arsip di lingkup OPD, Kelurahan, dan Sekolah adalah sebagai berikut.

**Tabel 5.1** Karakteristik Responden OPD dan Jenis Layanan Arsip yang Sering Diterima

Jenis Layanan Yang Sering Diterima	Jabatan			Jumlah
	Eselon IV	Sekretaris	Staf (Pengelola Kearsipan)	
Fasilitasi/bantuan sarana simpan berupa Box Arsip	12,67%	8,00%	14,67%	35,33%
Konsultasi tentang kearsipan	12,00%	4,00%	10,00%	26,00%
Layanan <i>Scanning</i> arsip	2,67%	3,33%	6,67%	12,67%
Pendampingan/asistesi pengolahan & penataan arsip	10,67%	6,67%	8,67%	26,00%
Jumlah	38,00%	22,00%	40,00%	100,00%

Sumber : Data survei diolah, 2021

Berdasarkan tabel 5.1 Mayoritas Sekretaris, Eselon IV, dan Staf (Pengelola Kearsipan) menerima layanan fasilitasi/bantuan sarana simpan berupa Box Arsip. Layanan konsultasi kearsipan serta layanan pendampingan/asistensi pengolahan dan penataan arsip juga banyak digunakan oleh Sekretaris, Eselon IV, dan Staf (Pengelola Kearsipan). Adapun jenis layanan yang paling jarang diterima oleh responden OPD adalah layanan *scanning* arsip.

**Tabel 5.2** Karakteristik Responden Kelurahan dan Jenis Layanan Arsip yang Sering Diterima



Jenis Layanan Yang Sering Diterima	Jabatan			Jumlah
	Lurah	Sekretaris Kelurahan	Staf (Pengelola Kearsipan)	
Fasilitasi/bantuan sarana simpan berupa Box Arsip	17,65%	13,24%	16,18%	47,06%
Konsultasi tentang kearsipan	5,88%	8,82%	11,76%	26,47%
Layanan Scanning arsip	1,47%	0,00%	5,88%	7,35%
Pendampingan/asistensi pengolahan & penataan arsip	2,94%	11,76%	4,41%	19,12%
Jumlah	27,94%	33,82%	38,24%	100,00%

Sumber : Data survei diolah, 2021

Layanan arsip yang paling banyak diterima oleh responden kelurahan adalah layanan fasilitasi/bantuan sarana simpan berupa Box Arsip. Kemudian layanan konsultasi tentang kearsipan serta layanan pendampingan pengolahan dan penataan arsip. Sedangkan layanan *scanning* arsip merupakan jenis layanan yang paling jarang diterima oleh responden di kelurahan.

**Tabel 5.3** Karakteristik Responden Sekolah dan Jenis Layanan Arsip yang Sering Diterima

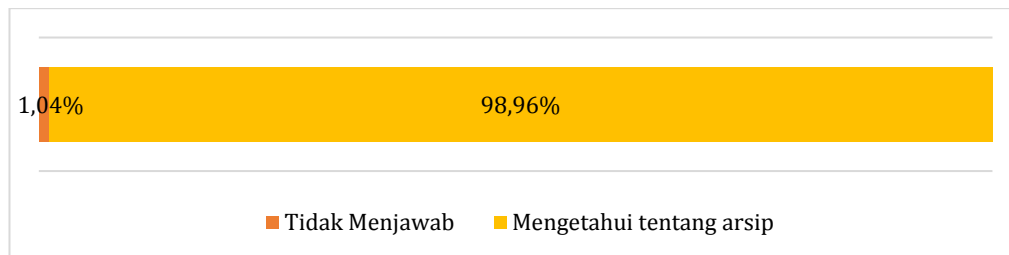
Jenis Layanan Yang Sering Diterima	Jabatan		Jumlah
	Kepala Sekolah	Staf (Pengelola Kearsipan)	
Fasilitasi/bantuan sarana simpan berupa Box Arsip	17,28%	15,54%	32,82%
Konsultasi tentang kearsipan	8,02%	8,02%	16,04%
Layanan scanning dan restorasi Buku Induk Siswa	1,51%	3,75%	5,26%
Layanan scanning ijazah, SKL dan SHUN	16,77%	13,94%	30,71%
Layanan <i>scanning personal file</i>	9,51%	5,66%	15,17%
Jumlah	53,09%	46,91%	100,00%

Sumber : Data survei diolah, 2021

Layanan kearsipan yang paling sering diterima oleh responden sekolah adalah fasilitasi/bantuan sarana simpan berupa Box Arsip, layanan *scanning* ijazah, SKL dan SHUN Konsultasi Kearsipan, serta layanan *scanning personal file* mayoritas diterima oleh kepala sekolah. Sedangkan layanan *scanning* dan

restorasi Buku Induk Siswa mayoritas diterima oleh staf (pengelola kearsipan).

Sedangkan jika dilihat dari pengetahuan responden terkait arsip, mayoritas ada sebanyak 98,96 persen responden mengetahui tentang arsip. Hanya 1,04 persen responden yang tidak memberikan jawaban.



**Gambar 5.7** Pengetahuan Responden Terkait Arsip

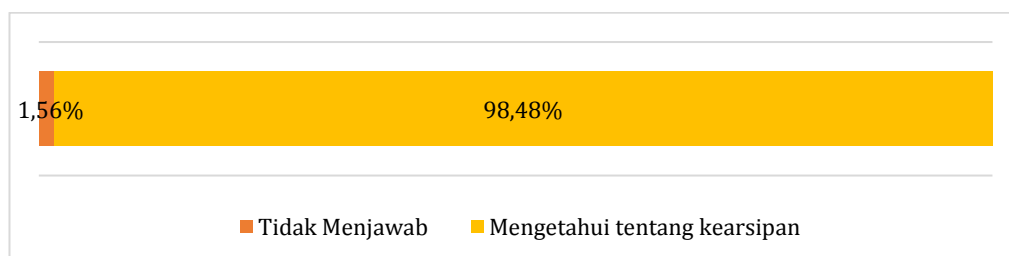
Sumber : Data survei diolah, 2021

Adapun pendapat responden mengenai arsip adalah sebagai berikut.

- a. Catatan rekaman kegiatan atau sumber informasi dengan berbagai macam bentuk yang di buat oleh lembaga, organisasi maupun perseorangan dalam rangka pelaksanaan kegiatan
- b. Suatu berkas yang digunakan untuk keperluan tertentu.
- c. Dokumen dalam berbagai bentuk dan sifatnya atau salinan dengan segala cara penyusunannya dan yang dibuat atau diterima langsung oleh suatu badan/lembaga sebagai bukti dari tujuan organisasi.
- d. Rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi.

- e. Segala dokumen, naskah, surat, sertifikat yang mempunyai nilai strategis dan berguna serta bermnfaat baik bagi instansi maupun individu yang secara fisik ataupun non fisik menjadi memori pribadi ataupun bukti pertanggung jawaban.
- f. Suatu dokumen tertulis, lisan atau bergambar dari masa lalu yang disimpan dalam media tulis, flashdisk atau hardisk dan biasanya akan disimpan dan dijaga ditempat tertentu sebagai referensi.

Kemudian jika dilihat dari pengetahuan mengenai kearsipan, sebesar 98,48 persen responden mengetahui tentang kearsipan. Sedangkan 1,56 persen responden tidak memberikan jawaban. Pemahaman yang benar tentang arsip dan kearsipan merupakan hal yang penting karena ini berkaitan dengan keberlanjutan pengelolaan arsip yang tercipta dari dan sebagai bukti akuntabilitas kinerja organisasi.



**Gambar 5.8** Pengetahuan Responden Terkait Kearsipan

Sumber : Data survei diolah, 2021

Adapun jawaban responden mengenai kearsipan adalah sebagai berikut.

- a. Kearsipan adalah cara menyimpan arsip secara aman dan mudah sesuai fungsinya dan agar memudahkan untuk mencari kembali bila sewaktu waktu dibutuhkan.





- b. Kearsipan adalah pengelolaan catatan kegiatan yang memiliki nilai kegunaan dengan teratur dan terencana baik agar mudah ditemukan kembali jika diperlukan.
- c. Kearsipan adalah suatu proses kegiatan pengaturan arsip/file mulai dari penciptaan penerimaan pencatatan dan penyimpanan dokumen.
- d. Kearsipan adalah usaha dalam pengelolaan arsip dengan benar dan terdata mulai dari perencanaan, penerimaan, pendataan dan penyimpanan data.
- e. Pengelolaan catatan rekaman kegiatan atau sumber informasi yang memiliki nilai kegunaan dengan teratur dan terencana baik itu arsip yang dibuat maupun diterima agar mudah ditemukan kembali jika diperlukan.
- f. Sistem yang dikembangkan untuk mengatasi permasalahan dokumentasi informasi mulai dari proses sampai dengan penyimpanan dokumen yang aman sehingga bisa digunakan sebagai bukti otentik yang bisa dipertanggung jawabkan.

## **5.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar**

Berikut nilai Indeks hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas layanan Kearsipan dengan sasaran responden 26 OPD, 3 Kecamatan, 21 Kelurahan, 9 SMPN dan 6 SDN adalah sebagai berikut :

**Tabel 5.4** Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan



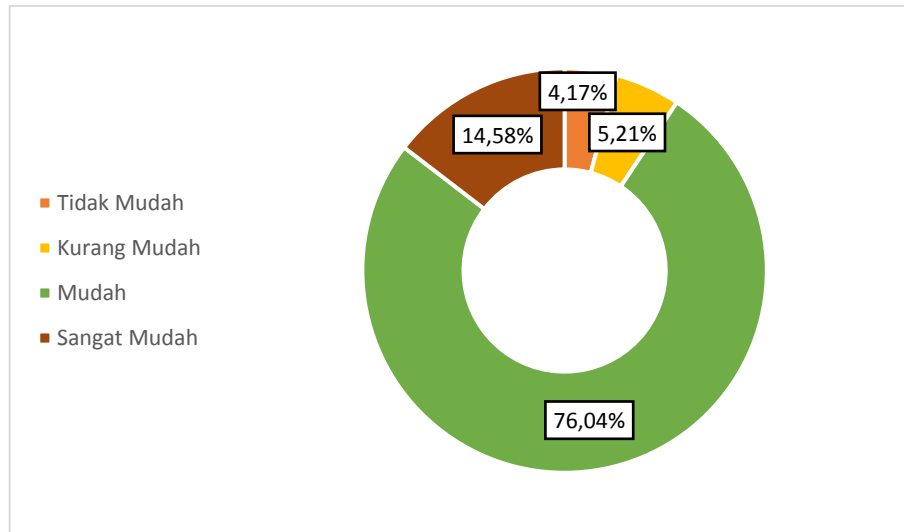


No.	Unsur	Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan	Kategori
U1	Persyaratan	3,01	C	Kurang Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,07	B	Baik
U3	Waktu	2,96	C	Kurang Baik
U4	Tarif dan Biaya	3,91	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,07	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,22	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,17	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,54	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	2,87	C	Kurang Baik
Bobot Tertimbang		0,11		
Total NRR		3,20	B	Baik
IKM		80,05	B	Baik

Sumber : Data survei diolah, 2021

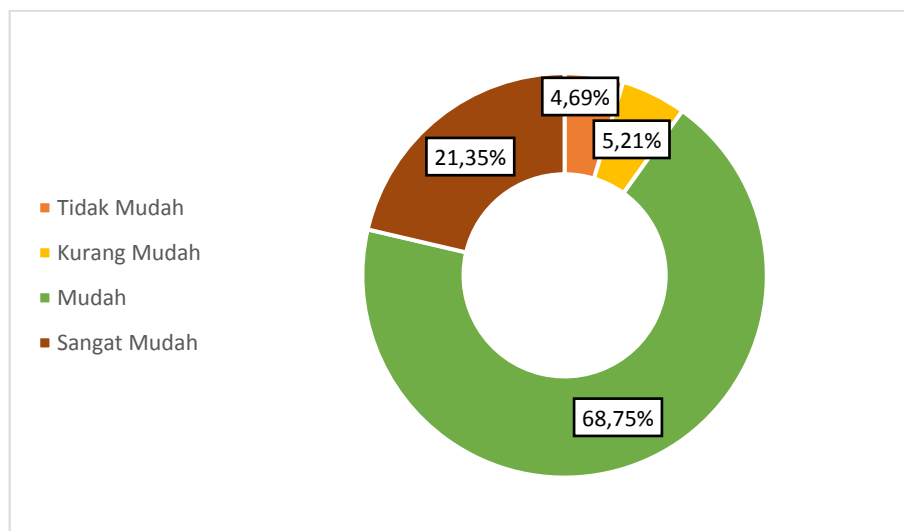
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar sebesar 80,05 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi terbanyak dari unsur tarif dan biaya sebesar 3,91 dengan mutu pelayanan “Sangat Baik”. Hal ini disebabkan karena untuk mendapatkan pelayanan arsip tidak dikenakan tarif (gratis). Sementara yang memberikan kontribusi paling kecil adalah unsur sarana dan prasarana yakni 2,87. Dengan demikian Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar perlu memperbaiki kualitas sarana dan prasarana layanan kearsipan antara lain, penyediaan ruang khusus layanan kearsipan, penambahan jumlah dan jenis serta peningkatan kualitas sarana layanan.

Berikut adalah karakteristik dari sembilan unsur Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan arsip di Kota Blitar pada tahun 2021.



**Gambar 5.9** Unsur Persyaratan pada Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar  
Sumber : Data survei diolah, 2021

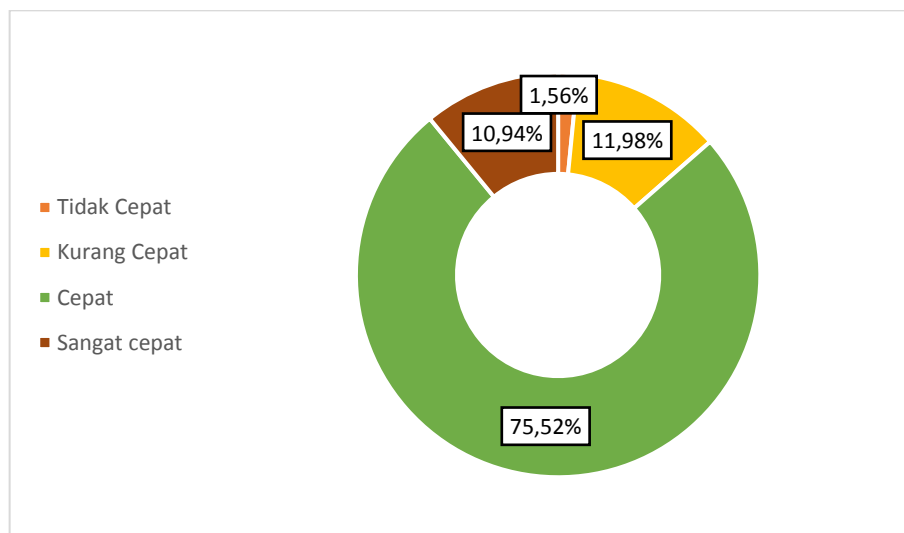
Gambar 5.9 menunjukkan bahwa sebesar 76,04 persen responden menjawab untuk memenuhi persyaratan pelayanan mudah, bahkan 14,58 persen menjawab sangat mudah. Akan tetapi masih terdapat jawaban negatif (tidak mudah dan kurang mudah) dengan proporsi kurang dari 10 persen.



**Gambar 5.10** Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar

Sumber : Data survei diolah, 2021

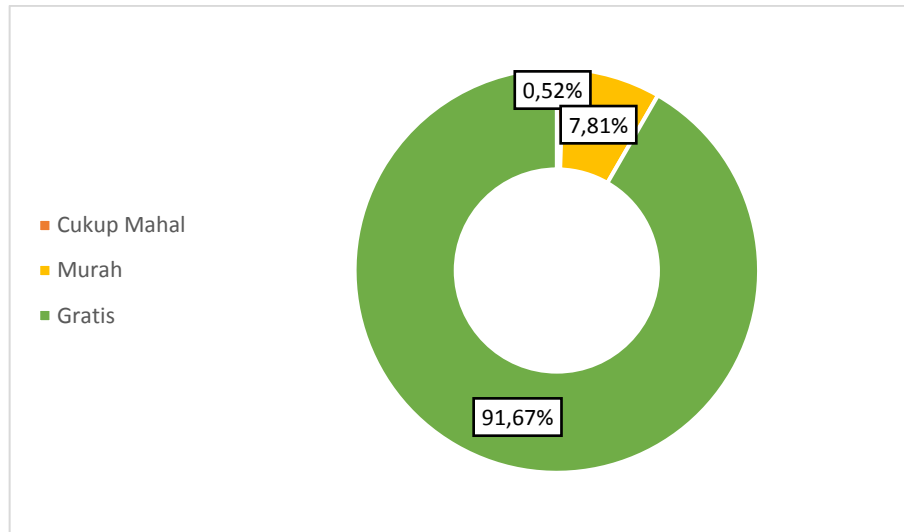
Unsur sistem, mekanisme dan prosedur pada layanan arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar, hampir 90 persen responden menjawab mudah bahkan sangat mudah. Hal ini menandakan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur yang terdapat pada pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar dapat dipahami dengan jelas dan mudah untuk dijalankan. Akan tetapi masih terdapat 4,69 persen responden yang menjawab tidak mudah dan 5,21 persen menjawab kurang mudah terkait sistem, mekanisme dan prosedur layanan arsip.



**Gambar 5.11** Unsur Waktu pada Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar

Sumber : Data survei diolah, 2021

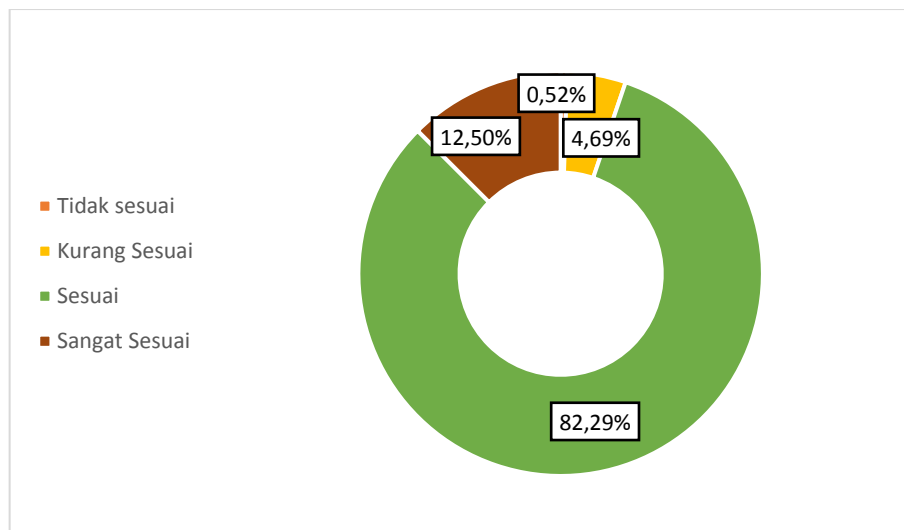
Berdasarkan Gambar 5.10 diketahui bahwa sebesar 77,52 persen responden menjawab cepat bahkan 10,94 persen menjawab sangat cepat. Sedangkan sekitar 13 persen responden memberi jawaban negatif (kurang cepat dan tidak cepat) terkait kecepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar.



**Gambar 5.12** Unsur Tarif dan Biaya pada Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar

Sumber : Data survei diolah, 2021

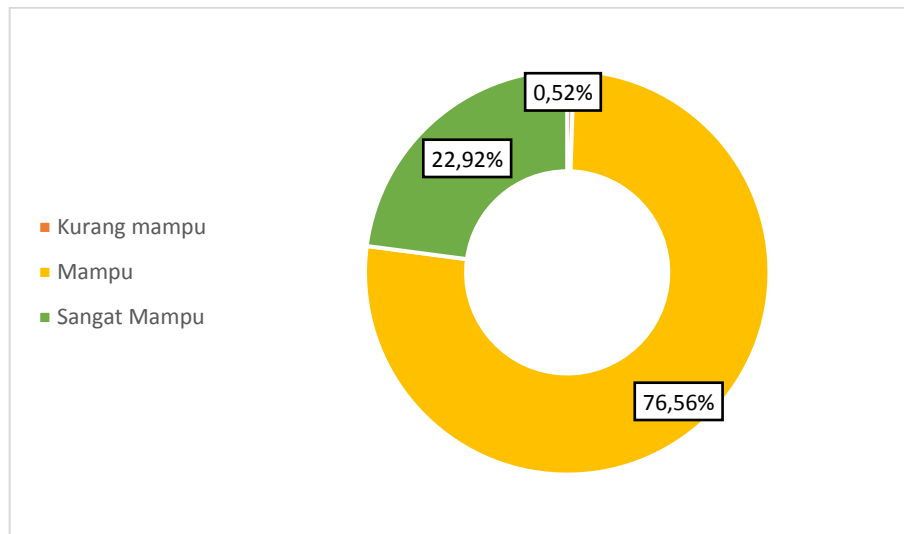
Unsur Tarif dan Biaya merupakan unsur dengan nilai IKM tertinggi. Sebesar 91,67 persen responden menjawab gratis untuk biaya dan tarif yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar. Kemudian terdapat 7,81 persen responden menjawab murah dan 0,52 persen menjawab cukup mahal.



**Gambar 5.13** Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar

Sumber : Data survei diolah, 2021

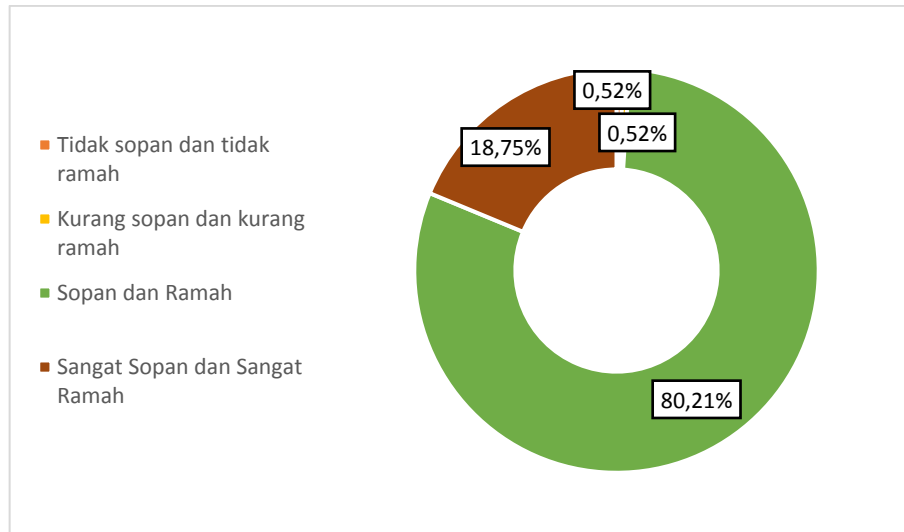
Mayoritas responden menjawab bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar sudah sesuai sebesar 82,29 persen. Sedangkan hanya sekitar 5 persen responden yang menjawab tidak sesuai dan kurang sesuai terhadap pelayanan arsip yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar.



**Gambar 5.14** Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar

Sumber : Data survei diolah, 2021

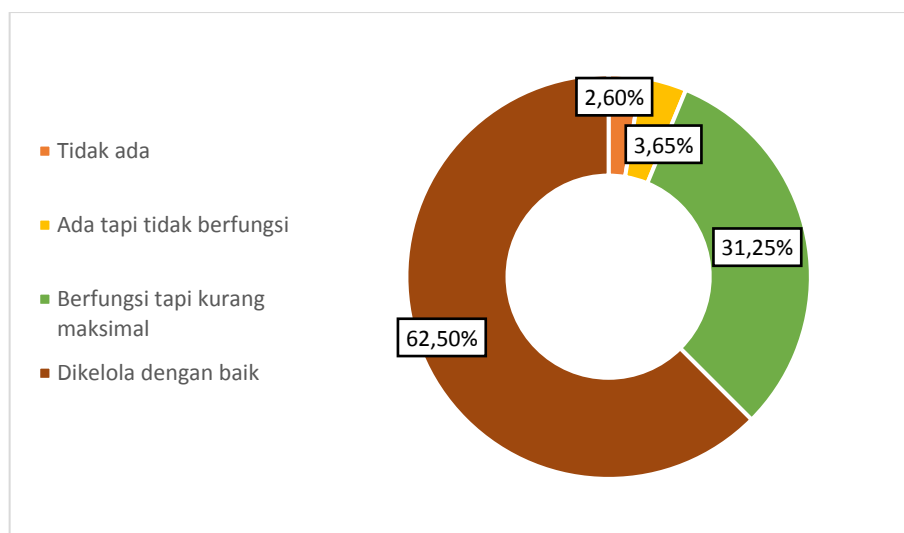
Gambar 5.13 menunjukkan, 76,56 persen responden berpendapat bahwa petugas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar sudah mampu (memiliki kompetensi) memberikan pelayanan arsip bahkan 22,92 persen menjawab sangat mampu/berkompeten. Hanya 0,52 persen responden yang menjawab bahwa petugas pelayanan arsip kurang mampu dalam memberikan pelayanan arsip.



**Gambar 5.15** Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar

Sumber : Data survei diolah, 2021

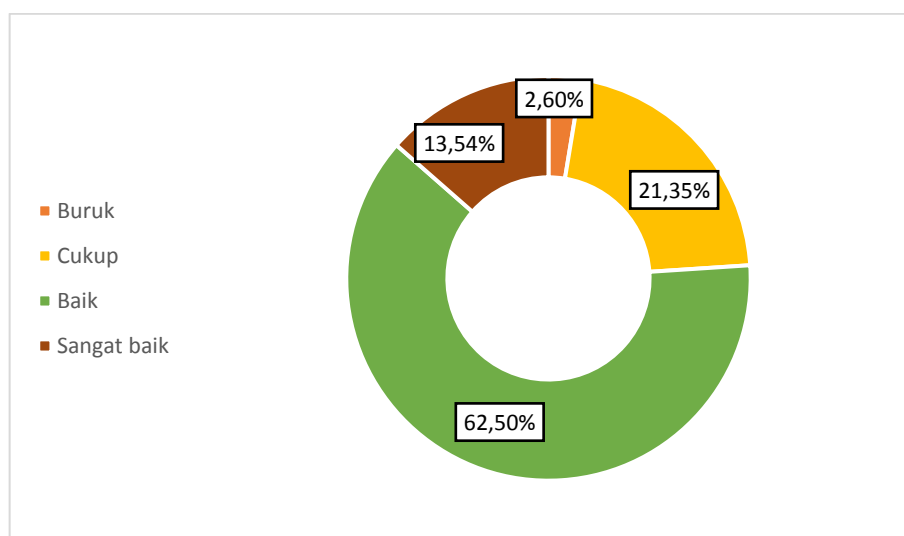
Mayoritas responden yang menjawab bahwa perilaku petugas sudah sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan arsip sebesar 80,21 persen, 18,75 persen lainnya menjawab sangat sopan dan sangat ramah. Sedangkan sekitar 0,52 % persen sisanya menjawab bahwa petugas kurang sopan dan kurang ramah dan 0,52% tidak sopan dan tidak ramah.



**Gambar 5.16** Unsur Penanganan Pengaduan Saran pada Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar

Sumber : Data survei diolah, 2021

Penanganan pengaduan saran masukan pada layanan arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar, sebesar 62,50 responden menjawab dikelola dengan baik, kemudian 31,25 persen menjawab berfungsi tapi kurang maksimal, sebesar 3,65 persen menjawab ada tapi tidak berfungsi, serta 2,60 persen responden menjawab tidak ada penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna/penerima layanan kearsipan.



**Gambar 5.17** Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar

Sumber : Data survei diolah, 2021

Unsur Sarana dan Prasarana merupakan unsur dengan nilai IKM terendah. Sebesar 62,50 persen responden menjawab kualitas sarana dan prasarana yang disediakan untuk layanan kearsipan sudah baik, bahkan 13,54 persen responden menjawab sangat baik. Sementara yang menjawab cukup terkait kualitas sarana dan prasarana yang disediakan untuk layanan kearsipan sebesar 21,35 persen, 2,6% sisanya menjawab buruk.





### 5.3 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar dengan Tahun Sebelumnya

Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar tahun 2020 dengan tahun 2021 sebagai berikut.

**Tabel 5.5** Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 dengan Tahun 2021

NO.	UNSUR	TAHUN 2020		TAHUN 2021	
		NILAI RATA-RATA	KATEGORI	NILAI RATA-RATA	KATEGORI
U1	Persyaratan	3,05	Kurang Baik	3,01	Kurang Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,08	Baik	3,07	Baik
U3	Waktu	2,98	Kurang Baik	2,96	Kurang Baik
U4	Tarif dan Biaya	3,90	Sangat Baik	3,91	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,10	Baik	3,07	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,09	Baik	3,22	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,28	Baik	3,17	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,43	Baik	3,54	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	2,87	Kurang Baik	2,87	Kurang Baik
<b>Nilai Rata-Rata</b>		<b>3,20</b>	<b>Baik</b>	<b>3,20</b>	<b>Baik</b>
<b>Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat</b>		<b>79,91</b>	<b>Baik</b>	<b>80,05</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Data Survei diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 5.4 Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar tahun 2021 mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya (tahun 2020). Jika tahun 2020 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 79,91 dengan nilai rata-rata 3,20 dan pada tahun 2021 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 80,05 dengan nilai rata-rata 3,20 dengan mutu pelayanan B “Baik”.



Peningkatan terjadi di beberapa unsur antara lain unsur Tarif dan Biaya (U4), Kompetensi Pelaksana (U6), dan Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan (U8). Kemudian, lima unsur mengalami penurunan yaitu unsur Persyaratan (U1), Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2), Waktu (U3), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), serta Perilaku Pelaksana (U7). Secara umum Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar tahun 2021 mengalami peningkatan.

#### 5.4 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Arsip di OPD Kota Blitar

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Arsip di lingkup OPD yang terdiri dari 26 OPD termasuk 6 Bagian pada Sekretariat Daerah dan 3 Kecamatan di Kota Blitar disajikan sebagai berikut.

**Tabel 5.6** Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Arsip di OPD Kota Blitar

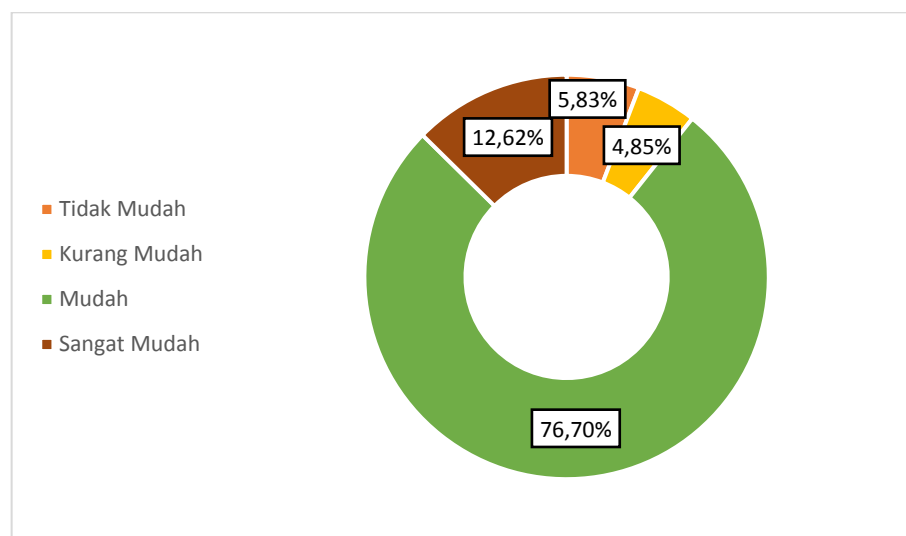
No.	Unsur	Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan	Kategori
U1	Persyaratan	2,96	C	Kurang Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,03	C	Kurang Baik
U3	Waktu	2,93	C	Kurang Baik
U4	Tarif dan Biaya	3,89	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,12	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,23	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,18	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,56	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	2,93	C	Kurang Baik
Bobot Tertimbang		0,11		
Total NRR		3,20	B	Baik
IKM		80,07	B	Baik

Sumber : Data survei diolah, 2021

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar di lingkungan OPD sebesar 80,26 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi

terbanyak dari unsur tarif dan biaya sebesar 3,89 dengan mutu pelayanan “Sangat Baik”. Hal ini disebabkan karena untuk mendapatkan pelayanan arsip tidak dikenakan tarif (gratis). Sementara yang memberikan kontribusi paling kecil adalah unsur sarana dan prasarana yakni 2,93.

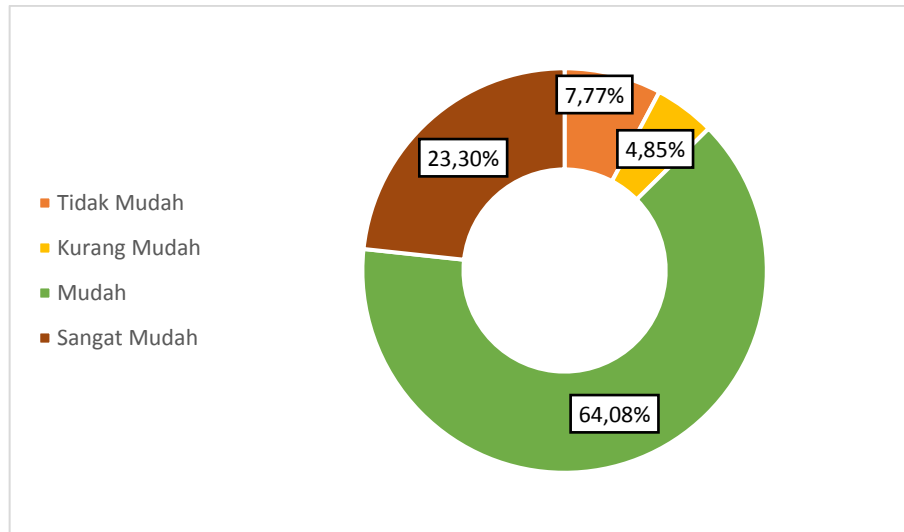
Berikut adalah karakteristik dari sembilan unsur Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan arsip di lingkungan OPD Kota Blitar pada tahun 2021.



**Gambar 5.18** Unsur Persyaratan pada Layanan Arsip di Lingkungan OPD Kota Blitar

Sumber : Data survei diolah, 2021

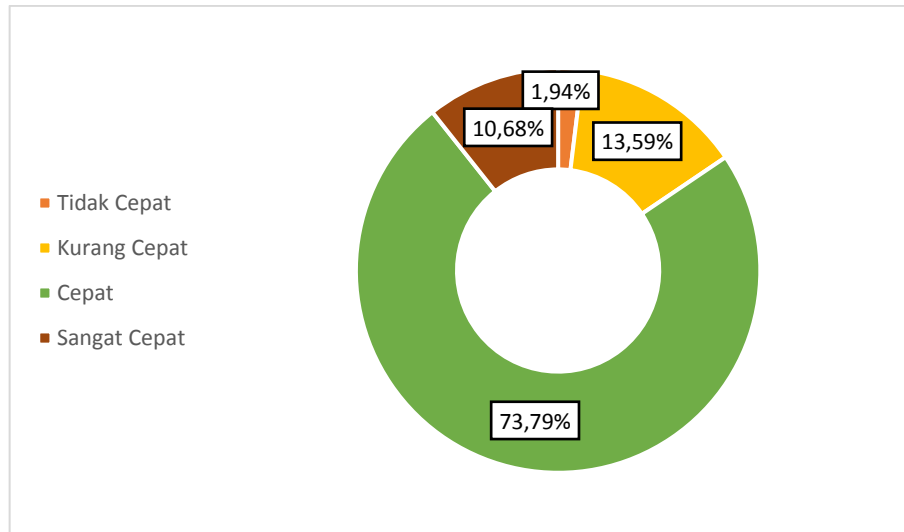
Gambar 5.18 menunjukkan bahwa sebesar 76,70 persen responden menjawab untuk memenuhi persyaratan pelayanan mudah, bahkan 12,62 persen menjawab sangat mudah. Akan tetapi masih terdapat jawaban negatif (tidak mudah dan kurang mudah) dengan proporsi sekitar 10 persen.



**Gambar 5.19** Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Layanan Arsip di Lingkungan OPD Kota Blitar

Sumber : Data survei diolah, 2021

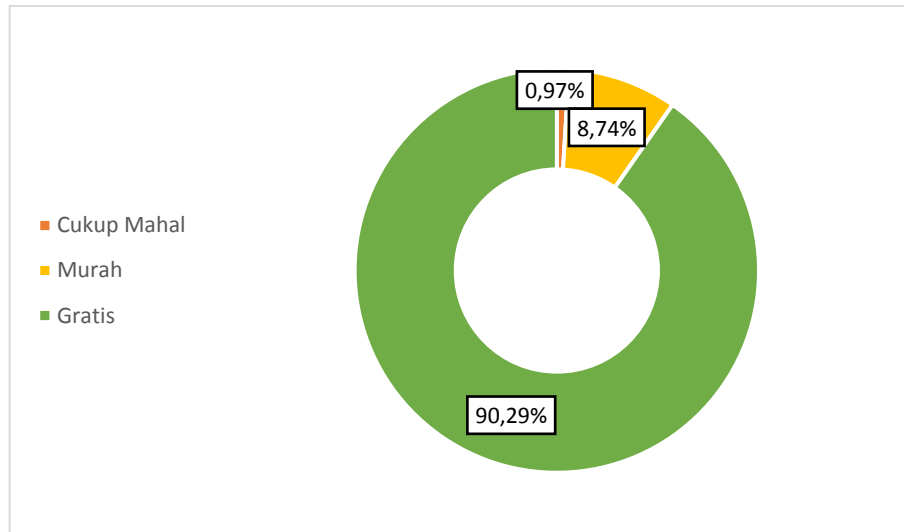
Unsur sistem, mekanisme dan prosedur pada layanan arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar, sekitar 87 persen responden menjawab mudah bahkan sangat mudah. Hal ini menandakan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur yang terdapat pada pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar dapat dipahami dengan jelas dan mudah untuk dijalankan. Akan tetapi masih terdapat 4,85 persen responden yang menjawab tidak mudah dan 7,77 persen menjawab kurang mudah terkait sistem, mekanisme dan prosedur layanan arsip.



**Gambar 5.20** Unsur Waktu pada Layanan Arsip di Lingkungan OPD Kota Blitar

Sumber : Data survei diolah, 2021

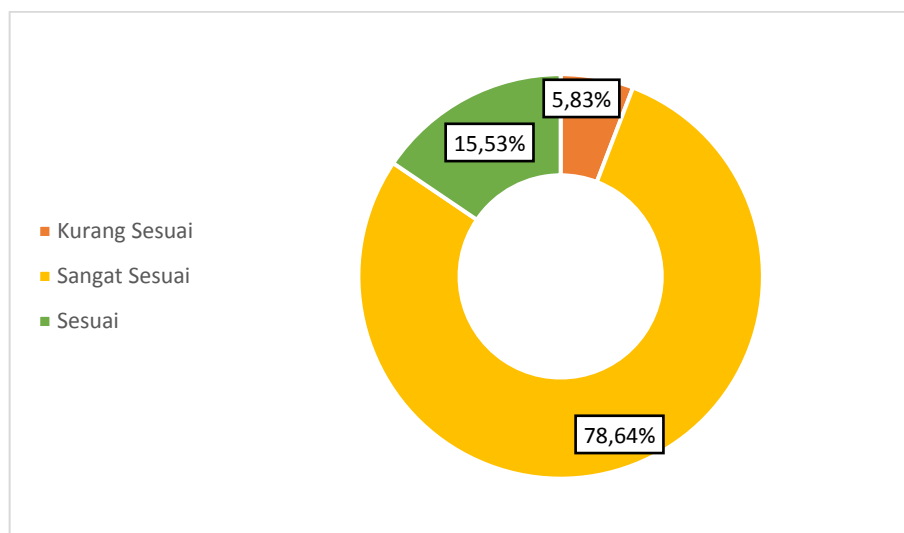
Berdasarkan Gambar 5.20 diketahui bahwa sebesar 73,79 persen responden menjawab cepat bahkan 10,68 persen menjawab sangat cepat. Sedangkan sekitar 15 persen responden memberi jawaban negatif (kurang cepat dan tidak cepat) terkait kecepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar.



**Gambar 5.21** Unsur Tarif dan Biaya pada Layanan Arsip di Lingkungan OPD Kota Blitar

Sumber : Data survei diolah, 2021

Unsur Tarif dan Biaya merupakan unsur dengan nilai IKM tertinggi. Sebesar 90,29 persen responden menjawab gratis untuk biaya dan tarif yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar. Kemudian terdapat 8,74 persen responden menjawab murah dan 0,97 persen menjawab cukup mahal.

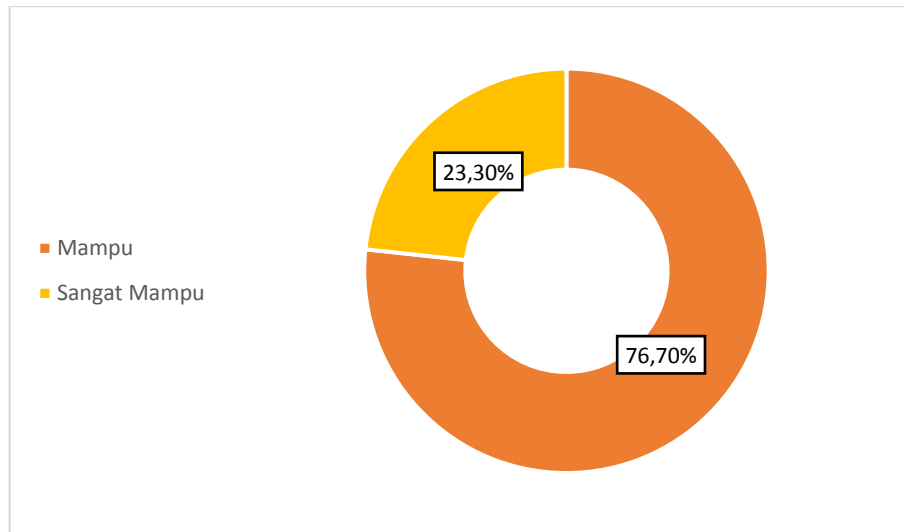


**Gambar 5.22** Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Arsip di Lingkungan OPD Kota

Blitar

Sumber : Data survei diolah, 2021

Mayoritas responden menjawab bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar sudah sesuai sebesar 78,64 persen. Sedangkan hanya sekitar 6 persen responden yang menjawab bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar kurang sesuai.

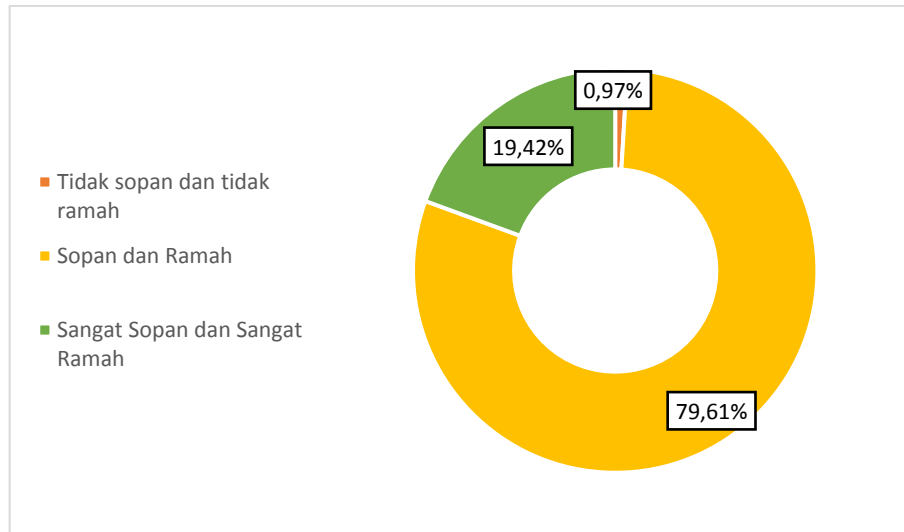


**Gambar 5.23** Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Arsip di Lingkungan OPD Kota Blitar

Sumber : Data survei diolah, 2021

Gambar 5.23 menunjukkan, 76,70 persen responden berpendapat bahwa petugas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar sudah mampu memberikan pelayanan arsip bahkan 23,30 persen menjawab sangat mampu.

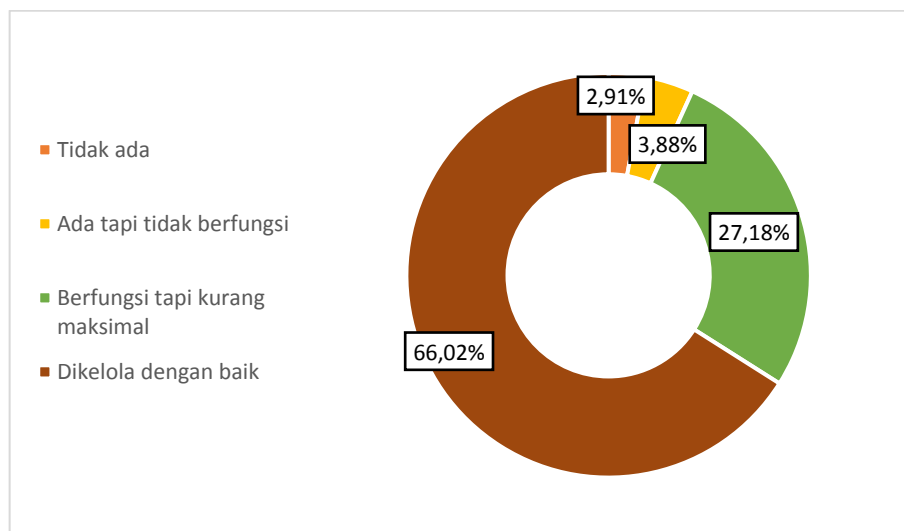




**Gambar 5.24** Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Arsip di Lingkungan OPD Kota Blitar

Sumber : Data survei diolah, 2021

Mayoritas responden menjawab bahwa perilaku petugas sudah sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan arsip sebesar 79,61 persen, 19,42 persen lainnya menjawab sangat sopan dan sangat ramah. Sedangkan 0.97 persen menjawab bahwa petugas tidak sopan dan tidak ramah.

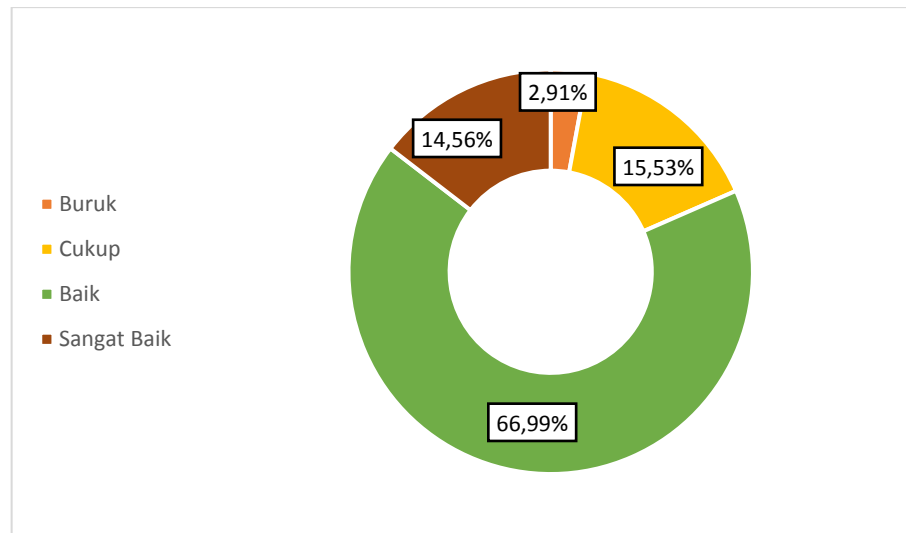


**Gambar 5.25** Unsur Penanganan Pengaduan Saran pada Layanan Arsip di Lingkungan OPD Kota Blitar

Sumber : Data survei diolah, 2021

Penanganan pengaduan saran masukan pada layanan arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar, sebesar 66,02 responden menjawab

dikelola dengan baik, kemudian 27,18 persen menjawab berfungsi tapi kurang maksimal, sebesar 3,88 persen menjawab ada tapi tidak berfungsi, serta 2,91 persen responden menjawab tidak ada penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna/penerima layanan kearsipan.



**Gambar 5.26** Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan Arsip di Lingkungan OPD Kota Blitar

Sumber : Data survei diolah, 2021

Unsur Sarana dan Prasarana merupakan unsur dengan nilai IKM terendah. Sebesar 66,99 persen responden menjawab kualitas sarana dan prasarana yang disediakan untuk layanan kearsipan sudah baik, bahkan 14,56 persen responden menjawab sangat baik. Sementara yang menjawab cukup terkait kualitas sarana dan prasarana yang disediakan untuk layanan kearsipan sebesar 15,53 persen, 2,91 persen menjawab buruk.



## 5.5 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Lingkungan OPD Kota Blitar dengan Tahun Sebelumnya

Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Lingkungan OPD Kota Blitar tahun 2020 dengan tahun 2021 sebagai berikut.

**Tabel 5.7** Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan OPD Tahun 2020 dengan Tahun 2021

NO.	UNSUR	TAHUN 2020		TAHUN 2021	
		NILAI RATA-RATA	KATEGORI	NILAI RATA-RATA	KATEGORI
U1	Persyaratan	3,03	Kurang Baik	2,96	Kurang Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,07	Baik	3,03	Kurang Baik
U3	Waktu	2,92	Kurang Baik	2,93	Kurang Baik
U4	Tarif dan Biaya	3,83	Sangat Baik	3,89	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,93	Kurang Baik	3,10	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	2,86	Kurang Baik	3,23	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,11	Baik	3,18	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,48	Baik	3,56	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	2,70	Kurang Baik	2,93	Kurang Baik
<b>Nilai Rata-Rata</b>		<b>3,10</b>	<b>Baik</b>	<b>3,20</b>	<b>Baik</b>
<b>Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat</b>		<b>77,51</b>	<b>Baik</b>	<b>80,07</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Data Survei diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 5.6 Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Lingkungan OPD Kota Blitar tahun 2021 mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya (tahun 2020). Jika tahun 2020 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 77,51 dengan nilai rata-rata 3,10 dan pada tahun 2021 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 80,07 dengan nilai rata-rata 3,20 dengan mutu pelayanan B “Baik”.



Peningkatan terjadi di beberapa unsur antara lain unsur Waktu (U3), Tarif dan Biaya (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Penanganan Pengaduan Saran Masukan (U8) dan Sarana Prasarana (U9). Kemudian, dua unsur mengalami penurunan yaitu unsur Persyaratan (U1) serta Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2). Secara umum Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di OPD Kota Blitar tahun 2021 mengalami peningkatan.

## 5.6 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Arsip di Kelurahan Kota Blitar

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan arsip pada 21 kelurahan Kota Blitar adalah sebagai berikut.

**Tabel 5.8** Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Arsip di Kelurahan Kota Blitar

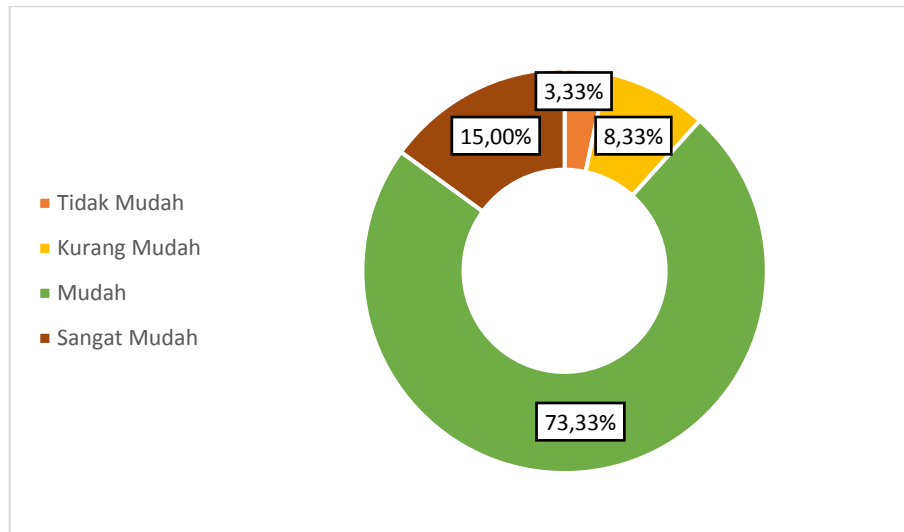
No.	Unsur	Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan	Kategori
U1	Persyaratan	3,00	C	Kurang Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,08	B	Baik
U3	Waktu	2,98	C	Kurang Baik
U4	Tarif dan Biaya	3,92	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,02	C	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,18	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,13	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,35	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	2,62	C	Kurang Baik
Bobot Tertimbang		0,11		
Total NRR		3,14	B	Baik
IKM		78,56	B	Baik

Sumber : Data survei diolah, 2021

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar di kelurahan sebesar 78,56 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi terbanyak dari unsur tarif dan biaya sebesar 3,92 dengan mutu pelayanan

“Sangat Baik”. Hal ini disebabkan karena untuk mendapatkan pelayanan arsip tidak dikenakan tarif (gratis). Sementara yang memberikan kontribusi paling kecil adalah unsur sarana dan prasarana yakni 2,62.

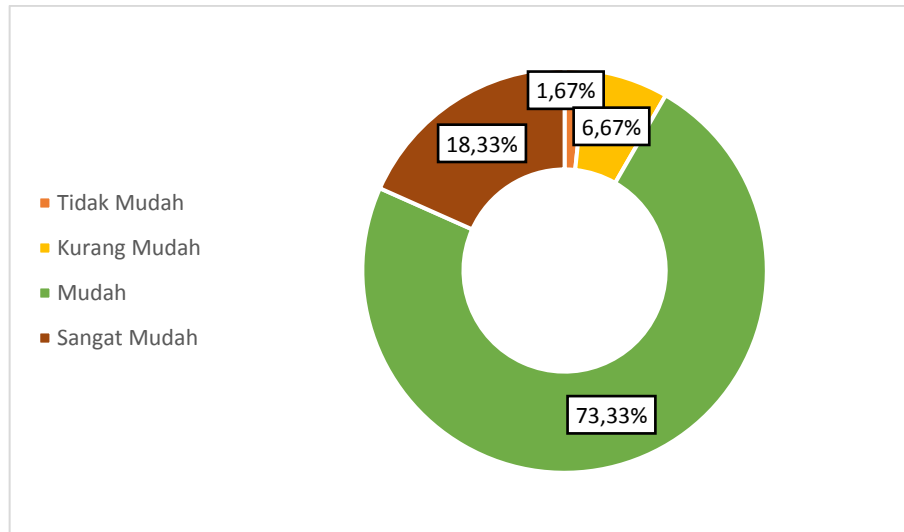
Berikut adalah karakteristik dari sembilan unsur Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan arsip di kelurahan Kota Blitar pada tahun 2021.



**Gambar 5.27** Unsur Persyaratan pada Layanan Arsip di Kelurahan Kota Blitar

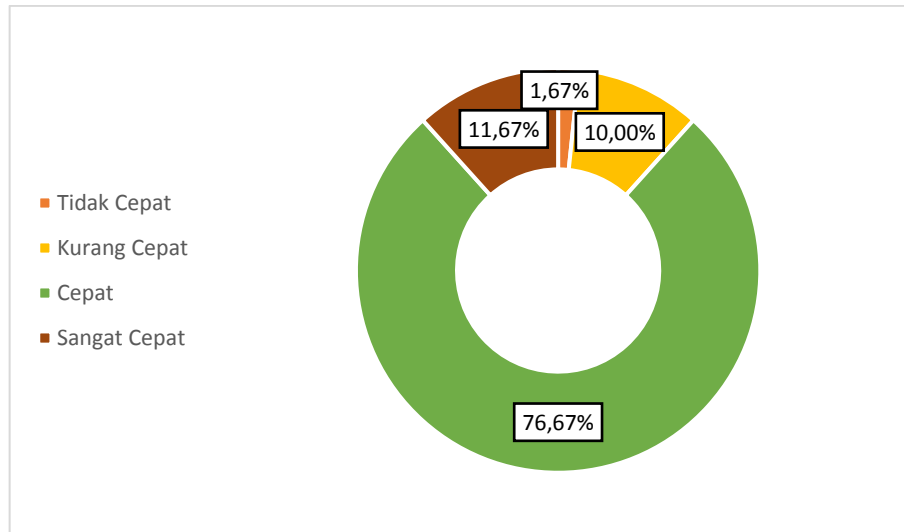
Sumber : Data survei diolah, 2021

Gambar 5.27 menunjukkan bahwa sebesar 73,33 persen responden menjawab untuk memenuhi persyaratan pelayanan mudah, bahkan 15,00 persen menjawab sangat mudah. Akan tetapi masih terdapat jawaban negatif (tidak mudah dan kurang mudah) dengan proporsi sekitar 12 persen.



**Gambar 5.28** Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Layanan Arsip di Kelurahan Kota Blitar  
Sumber : Data survei diolah, 2021

Unsur sistem, mekanisme dan prosedur pada layanan arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar, hampir 90 persen responden menjawab mudah bahkan sangat mudah. Hal ini menandakan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur yang terdapat pada pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar dapat dipahami dengan jelas dan mudah untuk dijalankan. Akan tetapi masih terdapat 1,67 persen responden yang menjawab tidak mudah dan 6,67 persen menjawab kurang mudah terkait sistem, mekanisme dan prosedur layanan arsip.

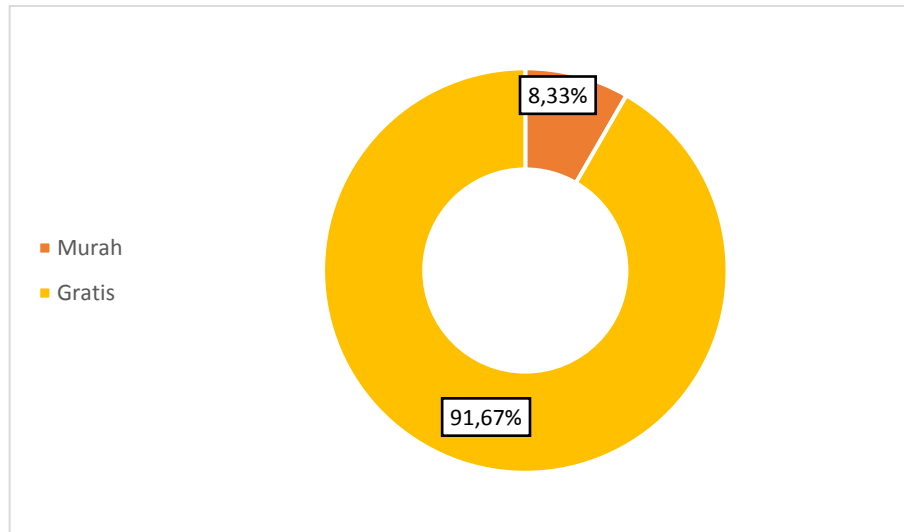


**Gambar 5.29** Unsur Waktu pada Layanan Arsip di Kelurahan Kota Blitar

Sumber : Data survei diolah, 2021

Berdasarkan Gambar 5.29 diketahui bahwa sebesar 76,67 persen responden menjawab cepat bahkan 11,67 persen menjawab sangat cepat. Sedangkan sekitar 12 persen responden memberi jawaban negatif (kurang cepat dan tidak cepat) terkait kecepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar.

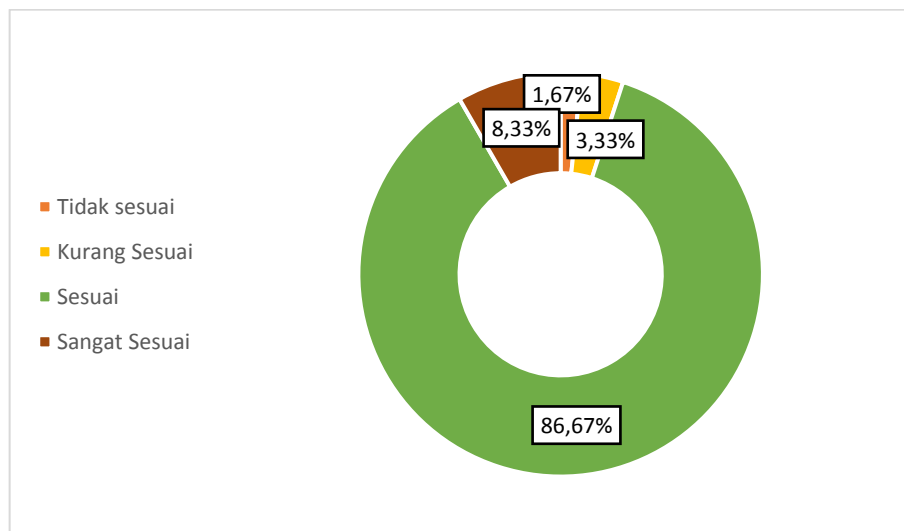




**Gambar 5.30** Unsur Tarif dan Biaya pada Layanan Arsip di Kelurahan Kota Blitar

Sumber : Data survei diolah, 2021

Unsur Tarif dan Biaya merupakan unsur dengan nilai IKM tertinggi. Sebesar 91,67 persen responden menjawab gratis untuk biaya dan tarif yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar.

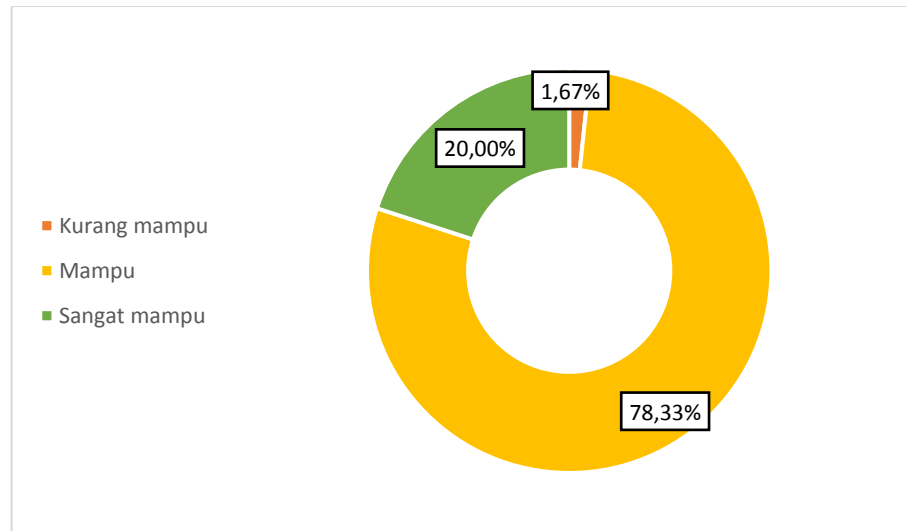


**Gambar 5.31** Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Arsip di Kelurahan Kota Blitar

Sumber : Data survei diolah, 2021

Mayoritas responden menjawab bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar sudah sesuai sebesar 86,67 persen bahkan 8,33 persen menjawab sudah sangat sesuai.

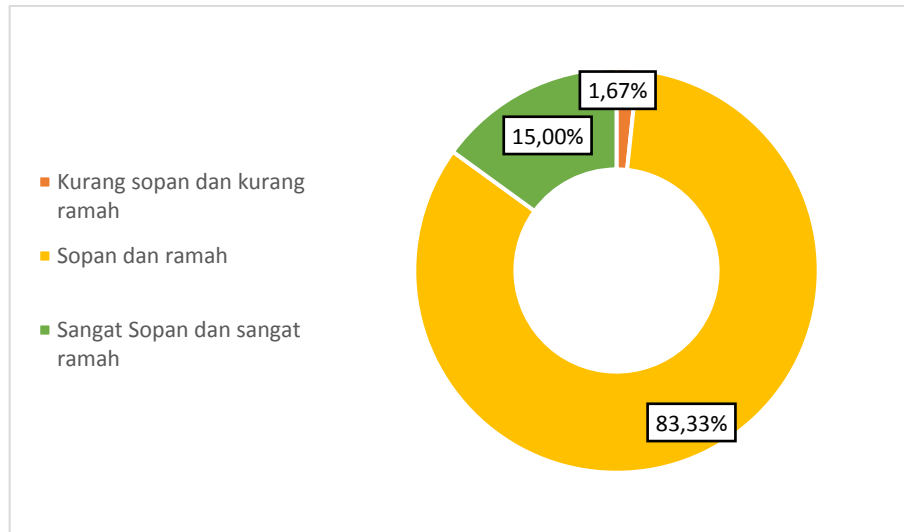
Sedangkan hanya sekitar 5 persen responden menjawab kurang sesuai hingga tidak sesuai terhadap pelayanan arsip yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar.



**Gambar 5.32** Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Arsip di Kelurahan Kota Blitar

Sumber : Data survei diolah, 2021

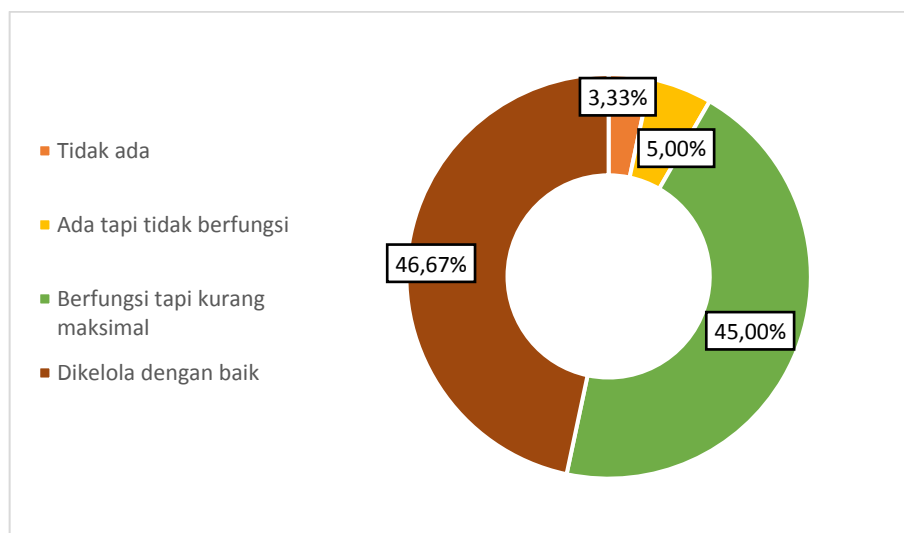
Gambar 5.32 menunjukkan, 78,33 persen responden berpendapat bahwa petugas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar sudah mampu memberikan pelayanan arsip bahkan 20,00 persen menjawab sangat mampu. Akan tetapi masih terdapat 1,67 persen menilai bahwa petugas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar kurang mampu dalam memberikan pelayanan arsip.



**Gambar 5.33** Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Arsip di Kelurahan Kota Blitar

Sumber : Data survei diolah, 2021

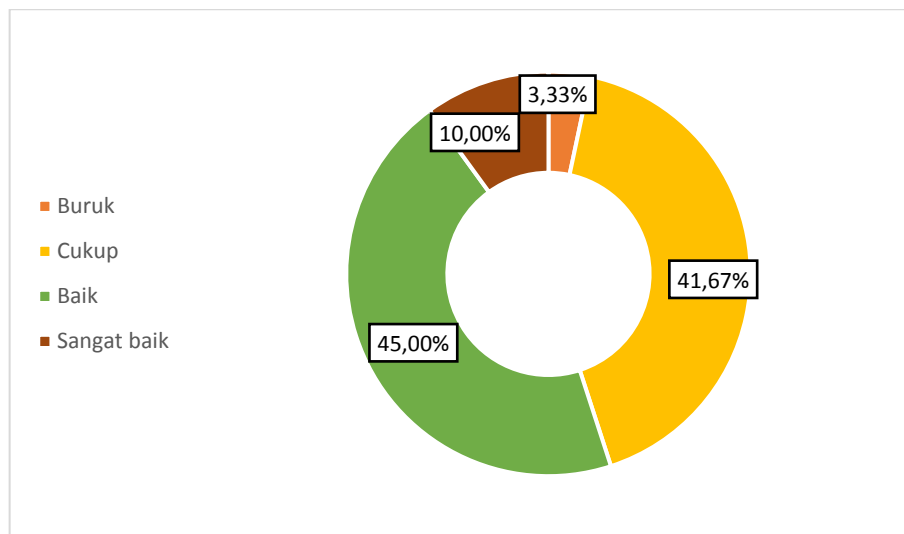
Mayoritas responden yang menjawab bahwa perilaku petugas sudah sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan arsip sebesar 83,33 persen, 15,00 persen lainnya menjawab sangat sopan dan sangat ramah. Sedangkan 1,67 persen sisanya menjawab bahwa petugas kurang sopan dan kurang ramah.



**Gambar 5.34** Unsur Penanganan Pengaduan Saran pada Layanan Arsip di Kelurahan Kota Blitar

Sumber : Data survei diolah, 2021

Penanganan pengaduan saran masukan pada layanan arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar, sebesar 46,67 responden menjawab dikelola dengan baik, kemudian 45,00 persen menjawab berfungsi tapi kurang maksimal, sebesar 5,00 persen menjawab ada tapi tidak berfungsi, serta 3,33 persen responden menjawab tidak ada penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna/penerima layanan kearsipan.



**Gambar 5.35** Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan Arsip di Kelurahan Kota Blitar

Sumber : Data survei diolah, 2021

Unsur Sarana dan Prasarana merupakan unsur dengan nilai IKM terendah. Sebesar 45,00 persen responden menjawab kualitas sarana dan prasarana yang disediakan untuk layanan kearsipan sudah baik, bahkan 10,00 persen responden menjawab sangat baik. Sementara yang menjawab cukup terkait kualitas sarana dan prasarana yang disediakan untuk layanan kearsipan sebesar 41,67 persen, sisanya menjawab buruk.



### 5.7 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kelurahan Kota Blitar dengan Tahun Sebelumnya

Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kelurahan Kota Blitar tahun 2020 dengan tahun 2021 sebagai berikut.

**Tabel 5.9** Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Tahun 2020 dengan Tahun 2021

NO.	UNSUR	TAHUN 2020		TAHUN 2021	
		NILAI RATA-RATA	KATEGORI	NILAI RATA-RATA	KATEGORI
U1	Persyaratan	3,06	Kurang Baik	3,00	Kurang Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,05	Kurang Baik	3,08	Baik
U3	Waktu	3,02	Kurang Baik	2,98	Kurang Baik
U4	Tarif dan Biaya	3,98	Sangat Baik	3,92	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,33	Baik	3,02	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,43	Baik	3,18	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,56	Sangat Baik	3,13	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,41	Baik	3,35	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,03	Kurang Baik	2,62	Kurang Baik
<b>Nilai Rata-Rata</b>		<b>3,32</b>	<b>Baik</b>	<b>3,14</b>	<b>Baik</b>
<b>Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat</b>		<b>82,90</b>	<b>Baik</b>	<b>78,56</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Data Survei diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 5.9 Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kelurahan Kota Blitar tahun 2021 mengalami penurunan dari tahun sebelumnya (tahun 2020). Jika tahun 2020 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 82,90 dengan nilai rata-rata 3,32 dan pada tahun 2021 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 78,56 dengan nilai rata-rata 3,14 dengan mutu pelayanan B “Baik”.



Peningkatan terjadi pada Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2). Kemudian, delapan unsur mengalami penurunan yaitu unsur Persyaratan (U1), Waktu (U3), Tarif dan Biaya (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Penanganan Pengaduan Saran Masukan (U8) dan Sarana Prasarana (U9).

### 5.8 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Arsip di Sekolah Kota Blitar

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Arsip di lingkup Sekolah Kota Blitar sebanyak 9 SMP Negeri dan 6 SD Negeri, disajikan sebagai berikut.

**Tabel 5.10** Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Arsip di Sekolah Kota Blitar

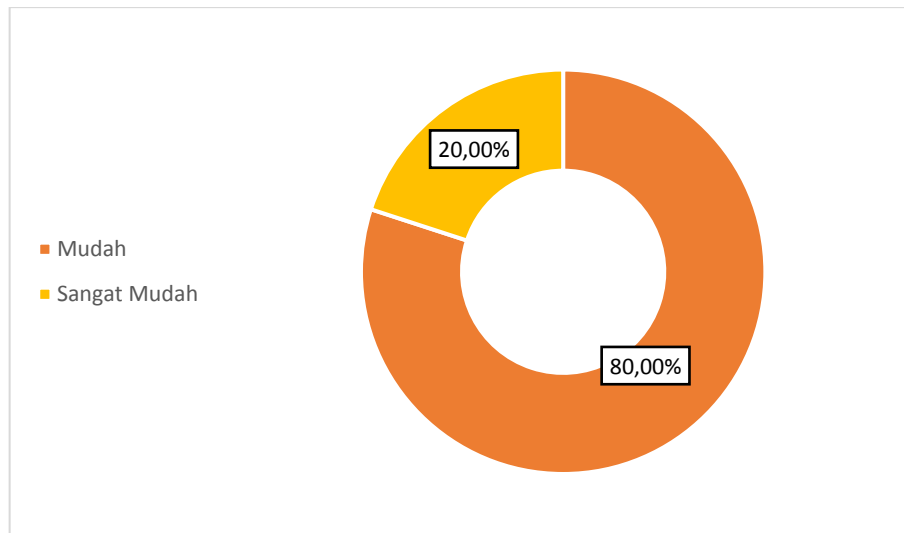
No.	Unsur	Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan	Kategori
U1	Persyaratan	3,20	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,17	B	Baik
U3	Waktu	3,00	C	Kurang Baik
U4	Tarif dan Biaya	3,97	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,07	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,27	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,23	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,80	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,17	B	Baik
Bobot Tertimbang		0,11		
Total NRR		3,32	B	Baik
IKM		82,96	B	Baik

Sumber : Data survei diolah, 2021

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar di sekolah sebesar 82,96 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi terbanyak dari unsur tarif dan biaya sebesar 3,97 dengan mutu pelayanan "Sangat Baik". Hal ini disebabkan karena untuk mendapatkan pelayanan arsip

tidak dikenakan tarif (gratis). Sementara yang memberikan kontribusi paling kecil adalah unsur waktu yakni 3,00.

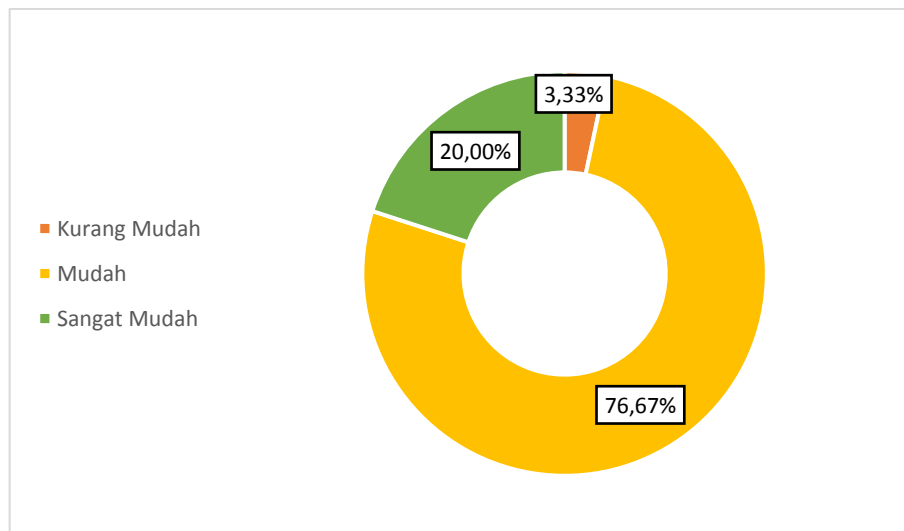
Berikut adalah karakteristik dari sembilan unsur Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan arsip di sekolah Kota Blitar pada tahun 2021.



**Gambar 5.36** Unsur Persyaratan pada Layanan Arsip di Sekolah Kota Blitar

Sumber : Data survei diolah, 2021

Gambar 5.36 menunjukkan bahwa sebesar 80,00 persen responden menjawab untuk memenuhi persyaratan pelayanan mudah, bahkan 20,00 persen menjawab sangat mudah.

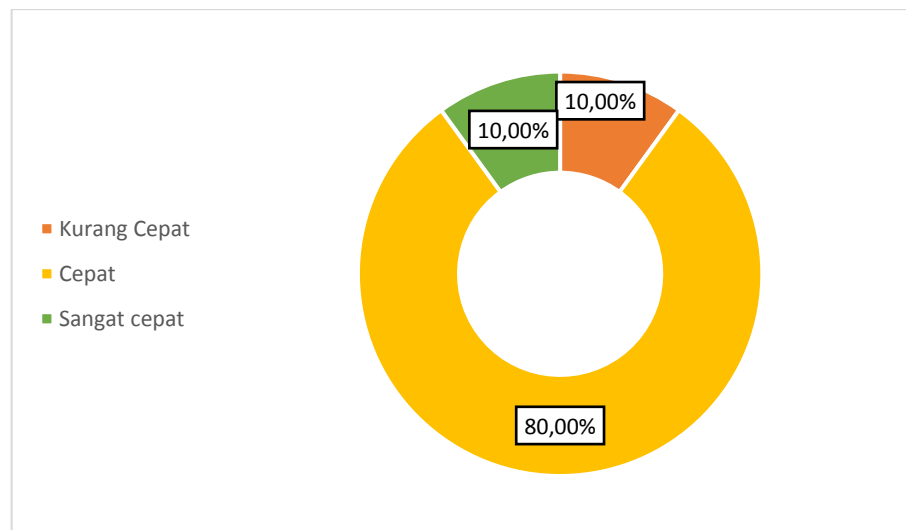




**Gambar 5.37** Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Layanan Arsip di Sekolah Kota Blitar

Sumber : Data survei diolah, 2021

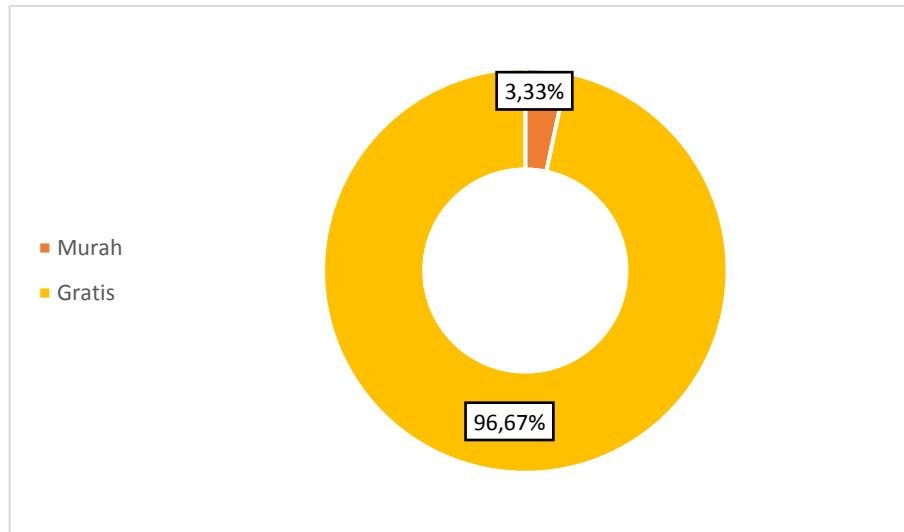
Unsur sistem, mekanisme dan prosedur pada layanan arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar, hampir 97 persen responden menjawab mudah bahkan sangat mudah. Hal ini menandakan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur yang terdapat pada pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar dapat dipahami dengan jelas dan mudah untuk dijalankan. Akan tetapi masih terdapat 3,33 persen responden yang menjawab kurang mudah terkait sistem, mekanisme dan prosedur layanan arsip.



**Gambar 5.38** Unsur Waktu pada Layanan Arsip di Sekolah Kota Blitar

Sumber : Data survei diolah, 2021

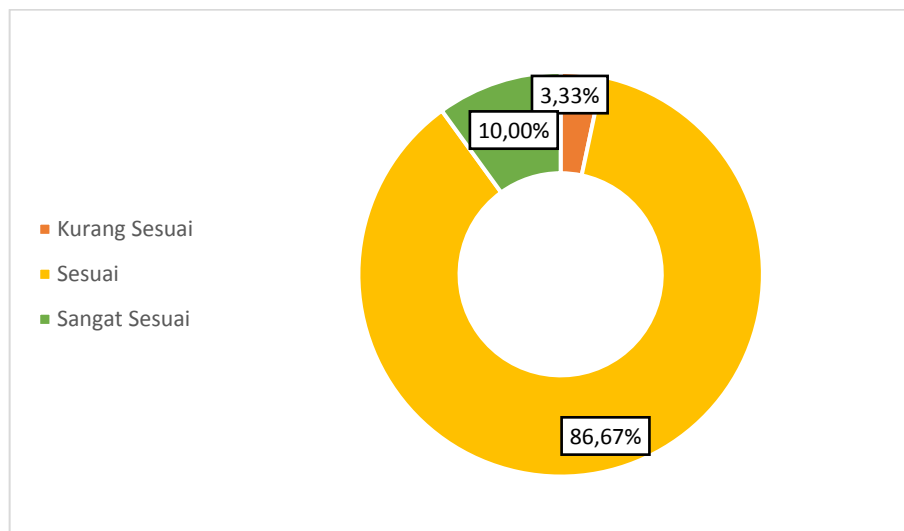
Unsur waktu merupakan unsur dengan nilai IKM terendah. Sebesar 80,00 persen responden menjawab cepat bahkan 10,00 persen menjawab sangat cepat. Sedangkan 10,00 persen sisanya menjawab bahwa waktu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar kurang cepat.



**Gambar 5.39** Unsur Tarif dan Biaya pada Layanan Arsip di Sekolah Kota Blitar

Sumber : Data survei diolah, 2021

Unsur Tarif dan Biaya merupakan unsur dengan nilai IKM tertinggi. Sebesar 96,67 persen responden menjawab gratis untuk biaya dan tarif yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar.

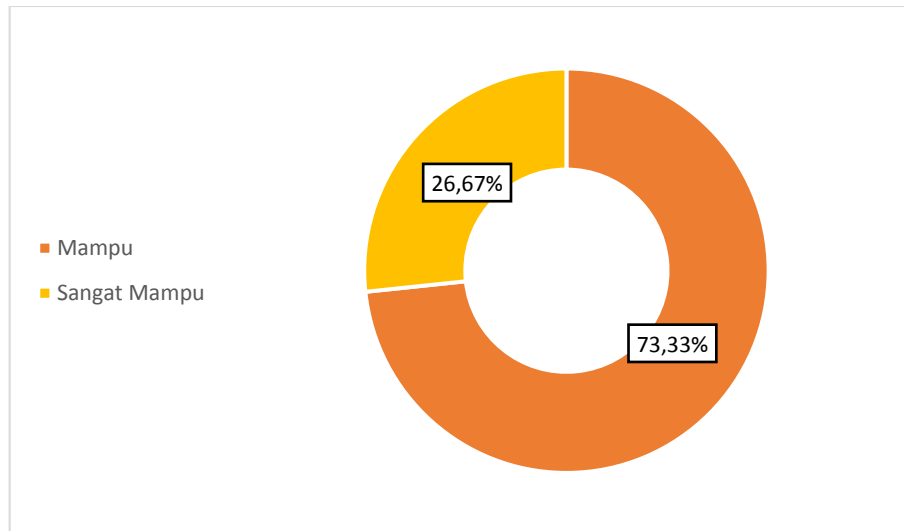


**Gambar 5.40** Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Arsip di Sekolah Kota Blitar

Sumber : Data survei diolah, 2021

Mayoritas responden menjawab bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar sudah sesuai sebesar 86,67 persen bahkan 10,00 persen menjawab sudah sangat sesuai.

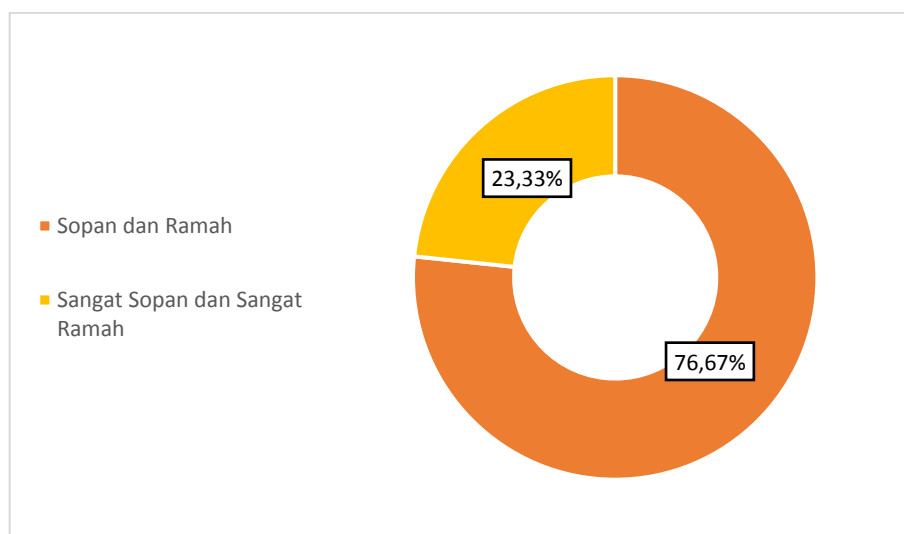
Sedangkan hanya sekitar 3 persen responden yang menjawab kurang sesuai terhadap pelayanan arsip yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar.



**Gambar 5.41** Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Arsip di Sekolah Kota Blitar

Sumber : Data survei diolah, 2021

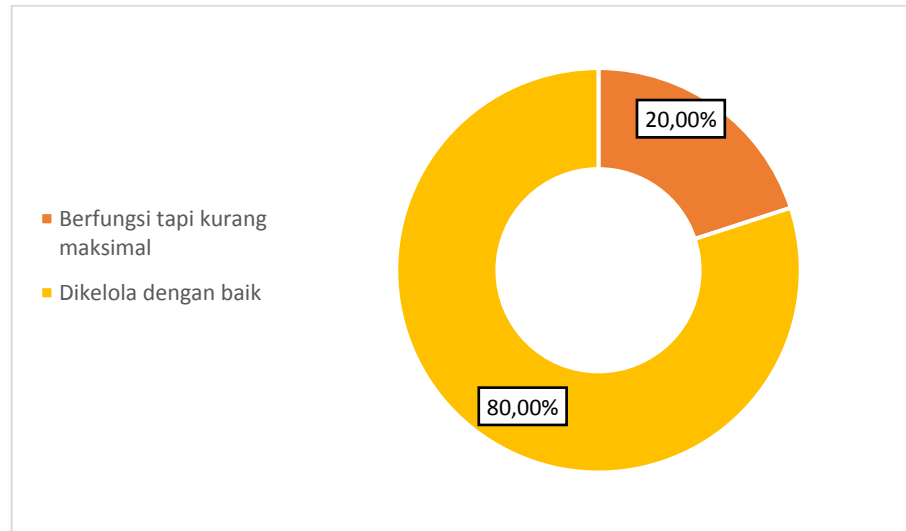
Gambar 5.41 menunjukkan, 73,33 persen responden berpendapat bahwa petugas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar sudah mampu memberikan pelayanan arsip bahkan 26,67 persen menjawab sangat mampu.



**Gambar 5.42** Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Arsip di Sekolah Kota Blitar

Sumber : Data survei diolah, 2021

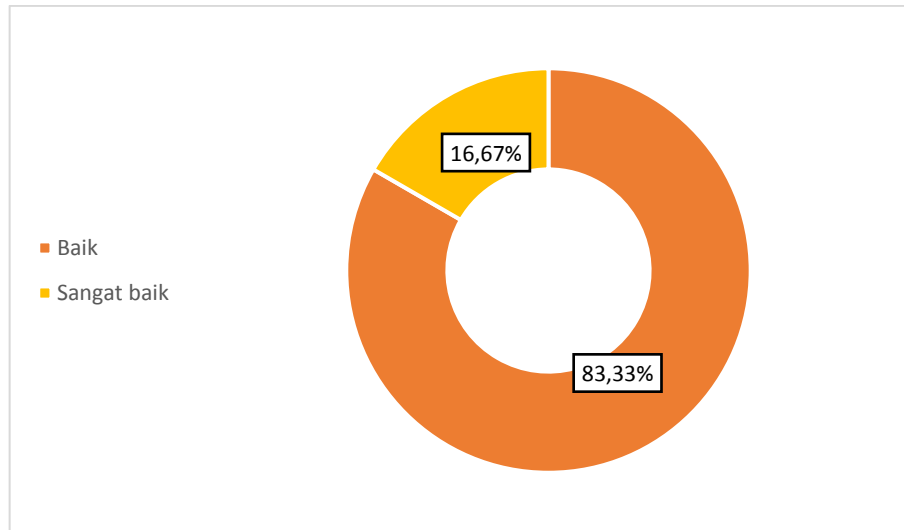
Mayoritas responden yang menjawab bahwa perilaku petugas sudah sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan arsip sebesar 76,67 persen, 23,33 persen lainnya menjawab sangat sopan dan sangat ramah.



**Gambar 5.43** Unsur Penanganan Pengaduan Saran pada Layanan Arsip di Sekolah Kota Blitar

Sumber : Data survei diolah, 2021

Penanganan pengaduan saran masukan pada layanan arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar, sebesar 80,00 responden menjawab dikelola dengan baik dan sisanya sebesar 20,00 persen menjawab berfungsi tapi kurang maksimal.



**Gambar 5.44** Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan Arsip di Sekolah Kota Blitar

Sumber : Data survei diolah, 2021

Berdasarkan Gambar 5.44, sebesar 83,33 persen responden menjawab kualitas sarana dan prasarana yang disediakan untuk layanan kearsipan sudah baik, bahkan 16,67 persen responden menjawab sangat baik.

### **5.9 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Sekolah Kota Blitar dengan Tahun Sebelumnya**

Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Sekolah Kota Blitar tahun 2020 dengan tahun 2021 sebagai berikut.



**Tabel 5.11** Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat di Sekolah Tahun 2020 dengan Tahun 2021

NO.	UNSUR	TAHUN 2020		TAHUN 2021	
		NILAI RATA-RATA	KATEGORI	NILAI RATA-RATA	KATEGORI
U1	Persyaratan	3,17	Baik	3,20	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,28	Baik	3,17	Baik
U3	Waktu	3,22	Baik	3,00	Kurang Baik
U4	Tarif dan Biaya	3,94	Sangat Baik	3,97	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,22	Baik	3,07	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,22	Baik	3,27	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,33	Baik	3,23	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,22	Baik	3,80	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,33	Baik	3,17	Baik
<b>Nilai Rata-Rata</b>		<b>3,32</b>	<b>Baik</b>	<b>3,32</b>	<b>Baik</b>
<b>Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat</b>		<b>83,10</b>	<b>Baik</b>	<b>82,96</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Data Survei diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 5.11 Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Sekolah Kota Blitar tahun 2021 mengalami penurunan dari tahun sebelumnya (tahun 2020). Jika tahun 2020 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 83,10 dengan nilai rata-rata 3,32 dan pada tahun 2021 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 82,96 dengan nilai rata-rata 3,32 dengan mutu pelayanan B “Baik”.

Peningkatan terjadi di beberapa unsur antara lain unsur Persyaratan (U1), Tarif dan Biaya (U4), Kompetensi Pelaksana (U6) dan Penanganan Pengaduan Saran Masukan (U8). Kemudian, lima unsur mengalami penurunan yaitu unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2), Waktu (U3), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Perilaku Pelaksana (U7), dan Sarana Prasarana (U9).



**BAB VI**  
**KESIMPULAN DAN**  
**REKOMENDASI**





## BAB VI

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Kesimpulan

Hasil analisis dari Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan kearsipan yang telah dilakukan di 26 OPD termasuk 6 Bagian pada Sekretariat Daerah, 3 Kecamatan, 21 Kelurahan, 9 SMP Negeri dan 6 SD Negeri yang ada di Kota Blitar didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara umum sebesar 80,05 dengan mutu pelayanan B atau “Baik”, mengalami peningkatan dari tahun 2020 yang semula sebesar 79,91. Peningkatan terjadi di beberapa unsur antara lain unsur Tarif dan Biaya (U4), Kompetensi Pelaksana (U6), dan Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan (U8). Adapun nilai IKM dari beberapa instansi secara rinci adalah sebagai berikut.

1. Nilai IKM terhadap layanan kearsipan di lingkup OPD Kota Blitar sebesar 80,07 dengan mutu pelayanan B atau “Baik”, mengalami peningkatan dari tahun 2020 yang semula sebesar 77,51 Peningkatan terjadi di beberapa unsur antara lain unsur Waktu (U3), Tarif dan Biaya (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Penanganan Pengaduan Saran Masukan (U8) dan Sarana Prasarana (U9). Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi terbanyak dari unsur tarif dan biaya sebesar 3,89 dengan mutu pelayanan “Sangat Baik.
2. Nilai IKM terhadap layanan kearsipan di lingkup Kelurahan Kota Blitar sebesar 78,56 dengan mutu pelayanan B atau “Baik”, mengalami penurunan dari tahun 2020 yang semula sebesar 82,90 Mengalami



penurunan di enam unsur yaitu unsur Waktu (U3), unsur Tarif dan Biaya (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Penanganan Pengaduan Saran Masukan (U8) dan Sarana Prasarana (U9). Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi terbanyak dari unsur tarif dan biaya sebesar 3,92 dengan mutu pelayanan “Sangat Baik”.

3. Nilai IKM di lingkup Sekolah di Kota Blitar 82,96 dengan mutu pelayanan B atau “Baik”, mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yang semula sebesar 83,10 Terdapat lima unsur yang mengalami penurunan yaitu unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2), Waktu (U3), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Perilaku Pelaksana (U7), dan Sarana Prasarana (U9). Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi terbanyak dari unsur tarif dan biaya sebesar 3,97 dengan mutu pelayanan “Sangat Baik”.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan terhadap pelayanan kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kota Blitar maka, berikut adalah beberapa rekomendasi dari responden sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan kearsipan yaitu :

1. Peningkatan kuantitas fasilitasi box arsip kepada OPD dan Kelurahan sebagai penerima layanan.
2. Perlunya penambahan fasilitas sarana kearsipan berupa rak arsip bagi Kelurahan.



3. Perlunya memberikan fasilitasi sarana simpan dokumen kesiswaan dan arsip vital kesiswaan bagi sekolah antara lain berupa sarana simpan bagi Ijazah yang belum diambil oleh siswa.
4. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar dapat bekerjasama dengan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistika Kota Blitar untuk menyediakan fasilitas aplikasi digital kearsipan khususnya di OPD.
5. Pelaksana pelayanan arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kota Blitar perlu meninjau ulang Standar Operasional Prosedur untuk kecepatan waktu dalam pemberian layanan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan karena pada hasil survei pengguna layanan merasa kurang puas atas waktu penyelesaian pada pelayanan tersebut.
6. Penyediaan kelengkapan regulasi dan penyusunan beberapa SOP Kearsipan yang mana salah satunya sesuai saran masukan dari responden adalah SOP penyelamatan arsip dari berbagai bencana.
7. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dapat bekerjasama dengan Badan Kepegawaian Daerah untuk melaksanakan Bimbingan Teknis pengelolaan arsip guna keberlanjutan *transfer knowledge* kearsipan jika terjadi pergantian dan / atau mutasi personil kearsipan OPD dan Kelurahan.



Adapun rekomendasi umum guna optimalisasi dan peningkatan kualitas layanan serta kinerja kearsipan secara keseluruhan adalah sebagai berikut :

1. Penyediaan Standar Pelayanan Publik yang dapat dijadikan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
2. Optimalisasi koordinasi lintas sektoral guna percepatan penyediaan *Record Centre* dan *Central File* di setiap OPD sesuai amanat UU No. 43 th. 2009 ttg Kearsipan (Pasal 9), PP No. 28 Th. 2012 Ttg Pelaksanaan UU No 43 Tahun 2009 (Pasal 29) , Perda Kota Blitar No. 3 tahun 2017 ttg Penyelenggaraan Kearsipan (pasal 15) bahwa ***“Pengelolaan Arsip Dinamis menjadi tanggung jawab pencipta arsip”***. Lebih lanjut amanat Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Kearsipan yang menyebutkan bahwa : *“Dalam penyelenggaraan kearsipan setiap perangkat daerah dan Lembaga Kearsipan daerah **wajib** menyediakan sarana dan prasarana kearsipan sesuai standar”* Sejalan dengan hal tersebut terbitnya Keputusan Mendagri Nomor 050-3707 Tahun 2020 tentang Hasil Verifikasi dan Validasi Pemutakhiran Klasifikasi, Kodefikasi dan Nomenklatur Perencanaan Pembangunan dan Keuangan Daerah, telah tersedia rekening yang merupakan dasar hukum bagi seluruh OPD sebagai pencipta arsip untuk melaksanakan kegiatan Pengelolaan Arsipnya. Kegiatan pengelolaam arsip pada OPD tersebut berada pada rekening



01.2.06.10 Program Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota, Kegiatan Administrasi Umum Perangkat Daerah Sub Kegiatan Penatausahaan Arsip Dinamis Pada SKPD. Dengan Rekening kegiatan tersebut maka setiap OPD dapat melakukan upaya optimalisasi pengelolaan arsipnya melalui percepatan penyediaan *Record Center dan Central File*..

3. Selain itu, guna peningkatan pemahaman akan kewajiban penyediaan *Record center dan Central File* OPD, dilakukan intensifikasi sosialisasi, pembinaan dan pengawasan kearsipan, serta penyediaan / penerbitan regulasi dan pedoman standarisasi teknis yang mewajibkan penyediaan *Record Centre dan central file* pada setiap OPD;
4. Guna pemenuhan kebutuhan SDM Kearsipan baik secara kuantitas maupun kualitas maka direkomendasikan untuk dilakukan intensifikasi koordinasi lintas sektoral guna penciptaan dan penjangkaran tenaga fungsional arsiparis baik melalui Inpassing, Diklat/bintek penciptaan arsiparis, maupun tugas belajar Diploma Kearsipan yang penganggarannya dilakukan oleh Badan Kepegawaian Daerah Kota Blitar sebagai Pembina Kepegawaian di lingkup Pemerintah Kota Blitar. Serta melakukan penyusunan formasi kebutuhan SDM Kearsipan baik Arsiparis maupun Fungsional Umum Pranata Kearsipan (pengelola arsip).
5. Guna Optimalisasi Pengelolaan Informasi Kearsipan melalui pemanfaatan teknologi otomasi, maka sejalan dengan di terbitnya Peraturan Presiden No. 95 tahun 2018 Tentang SPBE dimana kearsipan



merupakan salah satu unsur layanan administrasi pemerintah berbasis elektronik yang mendukung tata laksana internal birokrasi guna mewujudkan akuntabilitas kinerja pemerintah dan selaras dengan hal tersebut dengan terbitnya Skep Menpan no. 679 Th. 2020 Ttg Aplikasi Umum Bidang Kearsipan Dinamis yaitu SRRIKANDI (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi) maka diupayakan beberapa hal yaitu:

- Optimalisasi koordinasi lintas sektoral terkait guna, penyusunan dan pengembangan Aplikasi SRIKANDI guna peningkatan indeks SPBE dan mendukung terwujudnya program *e-government*
- peningkatan pemberdayaan PNS dengan *basic* keilmuan teknologi informasi dan disiplin ilmu lain yang relevan

6. Sejalan dengan terbitnya dan Permenpan RB No. 26 Tahun 2020 Tentang Pedoman Evaluasi pelaksanaan Reformasi Birokrasi dimana Indeks Kearsipan menjadi salah satu faktor pengungkit perbaikan kinerja Reformasi Birokrasi pada unsur Penataan dan Tata Laksana yang meliputi Unsur Kualitas Pengelolaan Arsip dan Penerapan Aplikasi Umum Layanan Kearsipan Berbasis Elektronik maka direkomendasikan

**Pertama**, penguatan sumberdaya internal berupa peningkatan kepedulian, apresiasi dan kesadaran akan arsip dan kearsipan bagi segenap Pimpinan dan pengambil kebijakan (*decision maker*) di Lingkungan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar yang diharapkan berlanjut pada optimalisasi peningkatan apresiasi dan kesadaran akan arsip dan kearsipan bagi segenap Pimpinan dan





*Decision Maker* di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar sehingga menghasilkan kebijakan-kebijakan yang berpihak bagi pengembangan pengelolaan arsip dan kearsipan Daerah. Upaya **Kedua**, memperkuat lembaga kearsipan daerah dan unit-unit kearsipan Perangkat Daerah, karena membangun kearsipan tidak bisa hanya diserahkan pada lembaga kearsipan semata tanpa dukungan dan sinergi dengan lembaga dan pihak-pihak terkait lain.

Dengan demikian diharapkan dapat menumbuhkan “gerakan sadar arsip” dan optimalisasi dalam pengamanan dan penyelamatan arsip daerah terutama arsip keuangan dan dokumen aset guna mendukung kesinambungan pencapaian predikat WTP serta peningkatan kinerja pembangunan kearsipan dan informasi di Pemerintah Kota Blitar yang bermuara pada peningkatan kualitas dan akuntabilitas kinerja pelaksanaan kegiatan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat sesuai amanat dalam Permenpan tersebut.





## DAFTAR PUSTAKA

BPS. (2021). *Kota Blitar Dalam Angka* . Kota Blitar : BPS.

Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia .



**KOTA BLITAR**

**Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Kota Blitar**

Jl. Veteran No.75, Kepanjen Kidul, Kec. Kepanjenkidul  
Kota Blitar, Jawa Timur 66117